Teoría y Praxis en la Investigación Cualitativa

Durante el transcurso de la historia han aparecido un conjunto de corrientes y escuelas de pensamiento que se pueden inscribir ya sea en el contexto cuantitativo o cualitativo que han permitido el desarrollo del proceso del conocimiento científico. A partir de esas dos vertientes; primera, la cuantitativa que se basa en técnicas de recolección de datos como la encuesta y que se caracteriza por el análisis estadístico presentándose situaciones en base numérica y cuyo objetivo puede ser el demostrar las hipótesis previamente establecidas; y segunda, la cualitativa cuyos medios son la observación y la entrevista, en todas sus modalidades, que permiten que los resultados representen la realidad perceptiva que se aborda. Es de hacer notar que la mayor parte de investigaciones en el campo de las ciencias administrativas se basan en el campo de las metodologías y técnicas centradas en el paradigma cuantitativo.

Pedro Rafael Camacaro. Licenciado en Ciencias y Artes Militares. Especialista en Administración de los Recursos de la Aviación. Magíster Scientíarum Gerencia en el Empleo del Poder Aéreo. Magíster Scientíarum Seguridad Social. Doctor Ciencias Administrativas Postdoctor Ciencias Gerenciales y Administrativa.

978-620-2-25342-0

editorial académica española

Investigación Cualitativa

Camacaro

editorial académica española

Pedro Rafael Camacaro

Teoría y Praxis en la Investigación Cualitativa

Una Visión desde las Ciencias Administrativas

Pedro Rafael Camacaro

Teoría y Praxis en la Investigación Cualitativa

Pedro Rafael Camacaro

Teoría y Praxis en la Investigación Cualitativa

Una Visión desde las Ciencias Administrativas

Editorial Académica Española

Imprint
Any brand names and product names mentioned in this book are subject to trademark, brand or patent protection and are trademarks or registered trademarks of their respective holders. The use of brand names, product names, common names, trade names, product descriptions etc. even without a particular marking in this work is in no way to be construed to mean that such names may be regarded as unrestricted in respect of trademark and brand protection legislation and could thus be used by anyone.

Cover image: www.ingimage.com

Publisher:
Editorial Académica Española
is a trademark of
International Book Market Service Ltd., member of OmniScriptum Publishing Group
17 Meldrum Street, Beau Bassin 71504, Mauritius

Printed at: see last page
ISBN: 978-620-2-25342-0

Copyright © Pedro Rafael Camacaro
Copyright © 2017 International Book Market Service Ltd., member of OmniScriptum Publishing Group
All rights reserved. Beau Bassin 2017

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES iii

PROLOGO iv

CIENCIAS ADMINISTRATIVAS 1

LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA 8

El Conocimiento y La Ciencia 10

LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA 22

Historia de la Investigación Cualitativa 28

Conceptos de la Investigación Cualitativa 31

Procesos de la Investigación Cualitativa 33

MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA 35

Teoría Fundamentada 38

Fenomenología 44

Etnografía 48

Investigación-Acción (I-A) 52

Etnometodología 55

Diseño Documental 57

Triangulación 59

MOMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA 62

Momento de Reflexión y Planificación de la Investigación 66

Contextualización del Objeto de Estudio 67

El Abordaje Metodológico de la investigación 72

El Abordaje Ontológico de la investigación 81

El Abordaje Epistemológico de la Investigación 83
Momento Teórico Referencial 86
Consideraciones Preliminares 87
Esquema Teórico Conceptual 89
Momento Referencial de Resultados 91
Momento de Difusión de Hallazgos 92
Presentación de los Resultados 93
Transcripción de la Información 94
Informe Final 95
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN 99
Observación 101
Concepto de la Observación 101
Elementos de la Observación 101
Tipos de Observación 105
Entrevista 107
Concepto de la Entrevista 107
Características de la Entrevista 110
Tipos de Entrevistas 111
Análisis Documental o de la Literatura 113
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN 117
Obtención de Resultados y conclusiones 123
Proceso de Análisis de Datos Cualitativos 123
Reducción de Análisis de Datos Cualitativos 124
Ordenamiento Conceptual de los Datos 124

Categorización y Codificación de los Datos 126
Contextualización Evaluativa Inductiva 127
Resultados y Generación de Teoría 131
LA ÉTICA EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA 135
BIBLIOGRAFÍA 141

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 La Transdisciplinariedad, La Interdisciplinariedad y La Multidisciplinariedad 26
Ilustración 2 Momentos de la Investigación Cualitativa. 65
Ilustración 3 Tareas Implicadas en el Análisis de Datos. 122
Ilustración 4 Proceso de Análisis de Investigación Cualitativa 134

PROLOGO

Durante el transcurso de la historia han aparecido un conjunto de corrientes y escuelas de pensamiento que se pueden inscribir ya sea en el contexto cuantitativo o cualitativo que han permitido el desarrollo del proceso del conocimiento científico. A partir de esas dos vertientes; primera, la cuantitativa que se basa en técnicas de recolección de datos como la encuesta y que se caracteriza por el análisis estadístico presentándose situaciones en base numérica y cuyo objetivo puede ser el demostrar las hipótesis previamente establecidas; y segunda, la cualitativa cuyos medios son la observación y la entrevista, en todas sus modalidades, que permiten que los resultados representen la realidad perceptiva que se aborda. Es de hacer notar que la mayor parte de investigaciones en el campo de las ciencias administrativas se basan en el campo de las metodologías y técnicas centradas en el paradigma cuantitativo.

Cuando me inicié en los estudios de postgrado, disfruté el proceso de investigación científica, que es la base fundamental de los mencionados estudios, que, por otro lado, nos permite el entendimiento del entorno, la naturaleza y la cotidianidad del mundo. En ese proceso me di cuenta de que las investigaciones se deben vincular al ambiente histórico e intelectual preponderante, donde en las investigaciones posteriores, hasta llegar a los doctorados y los cursos postdoctorales, me

percaté que las investigaciones tienen unos factores, metas y métodos en común.

Con el transcurrir del tiempo, la cotidianidad de los individuos esta inmiscuida en unas condiciones cambiantes que han llevado a los mismos a una constante búsqueda y adquisición de nuevos conocimientos, inmersos en grandes controversias epistemológicas y consecuentes polémicas y debates sobre los métodos y técnicas utilizadas dentro del campo de las ciencias administrativas.

Lo cual ha derivado en la implementación de un conjunto de técnicas y métodos a fin de abordar y afrontar esta compleja realidad. Estas orientaciones metodológicas tratan de ser sensibles a la complejidad de las realidades de la vida moderna y, al mismo tiempo, están dotadas de procedimientos rigurosos, sistemáticos y críticos, es decir poseen una alta respetabilidad científica.

El ser humano en su cotidianidad erige y evoluciona la cultura, y a su vez, la misma lo reforma a él, de esta manera podrá lograr la transformación e innovación de la naturaleza y la sociedad. Ese ser humano en su función como investigador que usa un camino viable y seguro para investigar, comprender, analizar y describir la naturaleza humana, y los procesos que se presentan en el entorno de la sociedad mediante el abordaje del proceso denominado investigación científica.

La utilización de las concepciones sobre el conocimiento científico en las ciencias administrativa, la cual se puede conceptualizar como ciencia conformado por un conjunto de procesos que permiten ordenar, organizar y vincular todos los recursos y acervos de un determinado agrupación o colectividad con la finalidad de obtener el cumplimiento de metas y

objetivos logrando un mayor nivel de eficiencia, calidad y productividad en la organización. En ese sentido, (Münch, 2005, pág. 19), específica que "la administración se fundamenta y relaciona con diversas ciencias y técnicas, tales como las ciencias sociales: sociología, psicología, derecho, economía y antropología; también se auxilia de las ciencias exactas, como las matemáticas, y de disciplinas técnicas, entre las que destacan: ingeniería industrial, contabilidad, ergonomía e informática".

La pertinencia de la investigación cualitativa en las ciencias administrativa se presenta como consecuencia del conjunto de fenómenos y procesos económicos, políticos, sociales, culturales, educativos, tecnológicos, etc., los cuales afectan la forma en que funcionan las organizaciones donde se abordan las diferentes áreas: económicas, sociales, políticas, culturales, etc., que resultan incapaces de absorber las incertidumbres derivadas de los cambios, dificultan en vez de facilitar, la adaptabilidad del personal y entorpecen el aprovechamiento de los beneficios, también resulta evidente el aumento de fenómenos amenazantes que profundizan los sentimientos de fragilidad e inseguridad humana.

En ese sentido, la incorporación de la investigación cualitativa a las prácticas directivas y administrativas hace posible que las organizaciones estructuren sus esquemas administrativos más acorde con las necesidades y condiciones reinante en el entorno de los individuos, dando como resultado la vinculación con lo productivo y lo social. En este contexto, la investigación cualitativa cumple un papel mediador entre los individuos y las ciencias administrativa, determinando significativamente la naturaleza del comportamiento de las personas en función del tipo de mediación administrativa adoptado.

En la sociedad actual, las ciencias administrativa y su vinculación con la dinámica societal emergen un conjunto de nuevos planteamientos y paradigmas que tienen como objetivo, entre otros, el de minimizar la complejidad, dándole la connotación de un paradigma emergente o dominante que según (Martínez, 1997), se refiere a que existe una necesidad de cambio de paradigma cuando se comparan el flujo constante de conocimientos que se derivan de las diferentes disciplinas y que presentan una diversidad de contradicciones cuando se confrontan con los antiguos modelos.

La obra está conformada por siete capítulos, los cuales presentan las siguientes características: el capítulo I se refiere a un bosquejo sobre las ciencias administrativas; El capítulo II aborda lo referente a la investigación científica adentrándose en el conocimiento y la ciencia; el capítulo III plantea la investigación cualitativa exponiendo el concepto de la investigación cualitativa y los procesos de la investigación cualitativa; el capítulo iv relata los métodos de la investigación cualitativa, tales como: teoría fundamentada, fenomenología, etnografía, investigación-acción (I-A) y la etnometodología; el capítulo v corresponde al momentos de la investigación cualitativa donde se exteriorizan el momento de reflexión y planificación de la investigación, el momento teórico referencial, el momento ejecución de la investigación y el momento de difusión de hallazgos; en el capítulo VI se esbozan los instrumentos de recolección de información, entre los cuales mencionaremos la observación, la entrevista y el análisis documental o de la literatura; el capítulo VII manifiesta el análisis de la información donde expresa el proceso de análisis de datos cualitativos y la reducción de análisis; y por último el capítulo VIII donde se expone lo referente a los asuntos éticos en la investigación cualitativa.

Los métodos cualitativos se basan directamente del proceso de investigación aunado al problema que se aborda por lo tanto en este libro trataremos de presentar los diferentes etapas o espacios que se requieren en el proceso de la investigación cualitativa, en la cual se mostrarán los procedimientos, las técnicas e instrumento de recolección de información, evaluación de los datos y posterior divulgación de los resultados de la investigación lo cual conllevaría a que el investigador tenga la capacidad y conocimiento para seleccionar de una forma clara y comprensible la metodología más adaptable al abordaje a la problemática planteada.

La investigación cualitativa en las ciencias administrativas se caracteriza por requerir de aportes de diferentes perspectivas, matices y métodos vinculados generalmente al contexto de la realidad social y a la perspectiva de quien o quienes viven esa realidad, la cual generalmente está conformada por circunstancias y escenarios complejos por lo tanto se requiere de diversas metodologías para abordar la realidad. Aun cuando autores como (Prévost & Roy, 2015, pág. 231), afianzan que "la producción de nuevos conocimientos tanto en ciencias administrativas ha chocado siempre con la complejidad del objeto de estudio, con su difícil abstracción dentro de un marco experimental riguroso y con el implacable test de una realidad en perpetuo movimiento".

Pedro Rafael Camacaro

I

CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Las ciencias administrativas en este siglo XXI están imbuidos en un mundo globalizado, donde se requiere la utilización de técnicas y estilos de gestión que conlleven al cumplimiento de metas y objetivos en la organización en un ambiente en que se presentan grandes avances tecnológicos, científicos y sociales. También debemos considerar que la estrategia de investigación basada en las ciencias administrativas permitiendo establecer el marco fundado en sinergias, así como también el establecimiento del abordaje conceptual del objeto mediante planteamientos subjetivistas. (Bunge, 1999, pág. 455), menciona que el subjetivismo “es el punto de vista filosófico de que el mundo, lejos de existir de manera independiente, es una creación del sujeto que conoce”. Lo antes explicitado está directamente vinculado con lo expresado por (DelaCerda & Nuñez de la Peña, 1998, pág. 6), en lo referente de que “la administración conductual se enfoca en el esfuerzo humano, en el desempeño de los recursos humanos, en el aspecto social de la organización”. Este término está compuesto por dos acepciones: ciencia y administración.

La ciencia ha sido conceptuada de diversas formas y acepciones transformándola en una visión con una multiplicidad de escenarios donde

expresan conjunto de disciplinas, conjunto de conocimientos que involucra a la naturaleza, la sociedad, donde se toman en cuenta enfoques de investigación que permiten la deducción de teoría enmarcado en el proceso científico. Morín citado por (Martínez, 1997, pág. 18), expone que “la ciencia entendida en su concepto tradicional no puede entenderse cabalmente a si misma (…) Para entenderse a sí misma, tendría que ponerse también objeto de investigación, debería auto objetivarse. A fin de cuentas, como solía decir Einstein, la ciencia consiste en crear teoría”. (Tamayo y Tamayo, 1999, pág. 22), define la ciencia como “un cuerpo de conocimientos respecto a la realidad (mundo) y de los hechos y fenómenos que en ella acontecen (…) Busca establecer las relaciones existentes entre diversos hechos, e interconectarlas entre sí a fin de lograr conexiones lógicas que permitan presentar postulados o axiomas en los distintos noveles del conocimiento”. Por otro lado, (Bunge, 1981, pág. 264), la conceptúa “como una actividad, un cuerpo de conocimientos cambiante, e involucra a una comunidad”. Y (Arias, 2006, pág. 16), “La ciencia es un conjunto de conocimientos verificables, sistemáticamente organizados y metodológicamente obtenidos, relativos a un determinado objeto de estudio o rama del saber”.

En lo que se refiere a la administración (Münch, 2005, pág. 17), lo conceptúa como “un proceso mediante el cual e coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, eficiencia, calidad y productividad en el logro de los objetivos”. Y (Desiato & Guevara, 1998, pág. 92), exponen que es “como una tarea que reflexiona sobre los modos de inserción de la tecnología y de los procedimientos operativos, en atención a contextos humanos que favorezcan tanto la eficacia económica como la social, permitiendo un desarrollo pleno de la persona” (DelaCerda & Nuñez de la Peña, 1998,

pág. 6), lo conceptúa como “un proceso intencionado para hacer que las organizaciones logren sus objetivos”. Luego (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008, pág. 4), nos dice que “es un proceso de diseñar y mantener un ambiente donde individuos, que trabajan juntos en grupos, cumplen metas específicas de manera eficiente”.

Luego (Kliksberg, 1978), expone que las ciencias administrativas son “un conjunto de conocimientos referentes a las organizaciones, integrados por nociones atinentes a la explicación científica de su comportamiento y nociones atinentes a su tecnología de conducción”. Y (Díaz de Mariñas, 2004, pág. 121), específica que “la ciencia administrativa como cualquier otra disciplina posee un cuerpo doctrinario (teoría) en los que se basa un conjunto de presupuestos de carácter normativo (ideología), sobre la cual se enseña la disciplina como oficio (práctica social), por tanto, posee una racionalidad práctica a través de la cual podemos discernir los fines adecuados y los medios adecuados para la acción en el mundo”.

Las ciencias administrativas presentan una serie de características, las cuales son percibidas por diferentes autores como una verdadera ciencia u otros que dudan de la mencionada validez. Por lo tanto, es necesario preparar al individuo para asumir funciones más complejas y numerosas en una determinada organización y sociedad, a partir de discernir, comprender y construir desde una perspectiva ontológica como base del campo organizacional, el concepto de hombre, para luego modelar una teoría y llevar a la práctica en un entorno social y organizacional la aplicación del conocimiento humano. En ese sentido, (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008, pág. 14), plantean que “administrar como práctica es un arte; el conocimiento organizado subyacente a la

práctica se puede llamar una ciencia. En este contexto, ciencia y arte no son mutuamente excluyente; son complementarios".

Según (Méndez, 2001, pág. 5), "en el campo de la administración se puede comprender su carácter científico, por las diferentes construcciones teóricas que acerca de la eficiencia en la organización". En base a lo cual se puede explicar lo antes expuesto por el autor mediante el proceso evolutivo de las ciencias administrativas que implica la exposición de los diferentes enfoques administrativos que se han divulgado a través de la historia. Mientras que (Díaz de Mariñas, 2004, pág. 19), expresa que "la poca reflexión crítica de los científicos sociales sobre el papel de la generación del conocimiento en la ciencia administrativa es una acción con impacto político destinada a mantener el quiebre entre el propósito mediato y la finalidad última. Una teoría crítica de las Ciencias Administrativas supone ubicar la acción administrativa en una perspectiva holoecológica".

En lo que respecta a la administración científica encabezada por Frederick Winlows Taylor (1856-1915). Instauró todo lo referente a la administración de la mano de obra y ahorro de materiales con la intención de lograr mayor productividad y las investigaciones en lo que respecta al rendimiento de los trabajadores y se centraron en la capacitación, análisis de tiempo y horarios, métodos de trabajos y selección de personal. Mientras que la corriente de las relaciones humanas cuyo principal líder es Elton Mayo (1856-1915). Dicha corriente confiere al individuo una visión preponderante describiendo las relaciones de las condiciones ambientales y psicológicas con respecto a la productividad del trabajador. Luego tenemos la Escuela del Sistema Social cuyo representante es Max Weber (1864-1920). que "postula el reconocimiento de la importancia de

la organización informal, de los niveles, status y símbolos de sus integrantes, y su efecto en el funcionamiento de la organización formal" (Münch, 2005, pág. 44).

Para (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008, pág. 4), la administración "es el proceso de diseñar y mantener un ambiente donde individuos, que trabajan juntos en grupos, cumplen metas específicas de manera eficiente". (Terry & Franklin, 1986, pág. 22), "es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos". Mientras que (Drucker, 1999, pág. 49), lo conceptúa como "una función genérica de toda clase de organizaciones, cualquiera que sea su misión específica. Es un órgano genérico de la sociedad de conocimiento".

La investigación administrativa aborda las perspectivas intrínsecas mediante el funcionamiento de las empresas, las ganancias y pérdidas, el reconocimiento societal, incremento de la productividad y depende de los supuestos de las organizaciones. Así como también, Por último, los cambios en el entorno, ya sea interno y externo.

La investigación cualitativa en el marco de las ciencias administrativas visualiza un orden de gran importancia en lo referente a la generación del conocimiento, aun cuando el desarrollo del proceso investigativo no ha sido desarrollado de manera amplia ya que la literatura al respecto carece de un volumen necesario de investigaciones que coadyuven con los fundamentos del conocimiento.

Para tal fin, se requiere de implantar, explorar y reexaminar el basamento teórico presente mediante la creación de teorías,

concepciones, percepciones y significaciones pertinentes a la realidad actual de las ciencias administrativas que se considera inestable, multidisciplinaria, interdisciplinaria, transdisciplinaria y cambiante en su máximo exponente. En ese sentido, (Morse, 2003, pág. 5), específica que "los métodos cualitativos están poco descritos y carecen de procedimientos prescriptivos, de manera que a menudo los investigadores particulares tienden a adaptar técnicas más que a adherir a los protocolos recomendados".

En esta etapa del siglo XXI, todavía se presentan las tergiversaciones metodológicas incrementadas por las posiciones entre metodólogos que no aceptan o indican poca veracidad y fiabilidad de las investigaciones cualitativas en el marco de las ciencias administrativas, lo cual nos lleva a lo expuesto por (Morse, 2003, pág. 7), que "del asunto de la certeza esta imbuido todo el proceso de investigación, desde la selección del tema hasta la publicación, la ejecución y más allá. La confianza que uno tiene en la investigación cualitativa afecta lo que se estudia y por qué se lo hace, pues ella está limitada por nuestras herramientas o métodos".

II

LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

La investigación se desenvuelve mediante estudios de diferentes aspectos como organización, control, modelos, relaciones, factores humanos, comportamiento y necesidades; y conlleva a la creación de conocimientos. En ese sentido, (Tamayo y Tamayo, 1999, pág. 47), específica que “la investigación, por ser sistemática, genera procedimientos, presenta resultados y debe llegar a conclusiones”.

La investigación científica se ha caracterizado por ser es una de las pesquisas más complejas y cambiante realizada por los individuos teniendo como objetivo la preservación del individuo. La ciencia en sus múltiples disciplinas en las que se divide ha generado desde su creación un conjunto de etapas, procedimientos, normas que han surgido serie de la profunda reflexión académica, del pensamiento científico que se transforma en la creación de teoría o desarrollo de la innovación, lo cual influye en la cotidianidad que es el campo del investigador.

En el momento de iniciar un trabajo de investigación (investigación propiamente dicha, artículo científico, monografía, trabajo de ascenso, trabajo especial de grado, trabajo de grado o tesis doctoral) con el fin cumplir con las exigencias académicas ya sean de una asignatura, curso o para la obtención de un grado académico o de un trabajo de investigación, primeramente, involucra en establecer las reglas que van

a ser utilizadas en el abordaje de la investigación, es de hacer notar que las mismas son la dirección para la realización respectiva, las cuales son cambiantes de acuerdo al desarrollo de la indagación.

La investigación científica nos permite establecer una conexión con la realidad del objeto a ser estudiado mediante formas, elementos y procesos, etc. Para (Sierra, 2007, pág. 46), nos presenta que “La primera propiedad de la investigación científica es su carácter espiritual e intelectual. Espiritual, porque toda la actividad investigadora debe estar animada por un espíritu definido, el espíritu científico, que se debe concretar en determinadas actitudes y comportamientos, susceptibles de ciertas reglas, que hacen que se pueda hablar en algún sentido de técnicas del trabajo de investigación científica”. Mientras que, para (Cisterna, 2007, pág. 6), expone que “la finalidad de la investigación científica es producir conocimiento científico, es decir, conocimiento validado epistemológicamente desde los parámetros de aquello que una comunidad científica considera ciencia en un determinado momento histórico”.

La investigación científica está conformada por un conjunto de fases que tienen como finalidad la obtención del conocimiento mediante el uso de metodologías, técnicas y tecnologías.

La investigación científica se establece mediante la aplicación de una serie de objetivos, entre los que se encuentran:

1. Producción de nuevos conocimientos derivado del método y técnicas aplicados a la realidad a estudiar.
2. Objetiva que según (Tamayo y Tamayo, 1999, pág. 50), se refiere cuando se “elimina en el investigador preferencias y sentimientos

personales, y se resiste a buscar únicamente aquellos datos que le confirmen su hipótesis".

3. Plantear el diseño de investigación con la finalidad de recopilar la información.
4. Establecer la técnica e instrumentos de recolección de información.
5. Establecer fundamentos para ofrecer solución a problemas planteados durante la investigación.

La investigación científica se operacionaliza mediante el método científico que generalmente representa a una serie de fases que conllevan a la obtención del conocimiento que es considerado científico cuando se cumplen esas fases por la aplicación de instrumentos envestidos de validez y fiabilidad. Según (Sierra, 2007), el método científico está "formado fundamentalmente por la serie de etapas sucesivas a seguir para alcanzar el resultado pretendido y su base racional".

Por otro lado, también se puede expresar que dicho método es la exposición de la realidad de las actividades desarrolladas por el personal encargado de la investigación y que se basa en el procedimiento establecido con anterioridad que conlleva a un nuevo conocimiento.

El Conocimiento y La Ciencia

El conocimiento tiene una particularidad para ser relacionada que es la presencia de dos unidades que son el sujeto o cognoscente y el objeto o conocido donde el sujeto es el factor activo y el objeto el pasivo, ya que la aproximación de estudio es realizada por el primero, es de hacer notar que la relación entre ambas unidades se realiza mediante la epistemología.

En ese sentido, (Sierra, 2007, pág. 24), expone que el conocimiento está “formado por el conjunto de ideas obtenidas que proporcionan al hombre información para que pueda actuar, no es único, sino que presenta diversas clases; por ejemplo, el conocimiento vulgar, el filosófico y el científico”. (Valhondo, 2003, pág. 50), asevera que el conocimiento “es una mezcla fluida de experiencias, valores, información contextual y apreciaciones expertas que proporcionan un marco para su evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información”.

Las personas viven en un mundo donde el conocimiento es una de las bases fundamentales que permite crear una cultura de por si diferente para cada entorno que muchas veces se modifica con el objeto de desarrollar nuevas culturas mediante la introducción del cambio. Según (Martínez, 1997, pág. 208), “debemos considerar científica cualquier manera de abordar el conocimiento siempre que satisfaga dos condiciones: que el conocimiento se base en observaciones sistemáticas y que se exprese organizadamente desde el punto de vista de modelos coherentes, aunque sean limitados y aproximativos”.

El hombre en base a la complejidad intrínseca y la de su entorno usa sus características cognitivas de manera tal de abordar el objeto de estudio logrando unas series de discernimientos, juicios y formalidades que podemos denominar de conocimiento. Según (Rojas, 2004, pág. 54), expresa en su libro denominado el proceso de la investigación científica, que el conocimiento es “un proceso en que están vinculados las operaciones y procedimientos mentales, subjetivos, con las operaciones y formas de actividades objetivas, prácticas, aplicadas a los objetos. El conocimiento que surge como producto de este proceso, lleva la impronta huella de los aspectos interrelacionados”. (Valhondo, 2003, pág. 50),

específica que el conocimiento “es una mezcla fluida de experiencias, valores, información contextual y apreciaciones expertas que proporcionan un marco para su evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información. Se origina y aplica en las mentes de los conocedores”. En ese sentido, (Valdés, 2002, pág. 4), menciona “que la utilización intensiva del conocimiento está provocando que las empresas y la sociedad misma reinventen la manera como se comunica, comercia y socializa, lo cual trae como consecuencia que las empresas tradicionales enfrenten la disyuntiva: evolucionar o desaparecer”.

En este orden de ideas, (Nonaka & Takeuchi, 1995, pág. 32), en su libro la organización que crea conocimiento, “desarrollan una teoría sobre el éxito japonés centrado en el proceso de crear conocimientos, especialmente nuevos productos, ideas y diseños. Este nuevo paradigma incluye dos aspectos importantes: las estructuras convencionales y las estructuras suaves o humanas, para lo cual se requiere una capacidad de abstracción, imaginación y sensibilidad humana de parte de los dirigentes”. “El paradigma del conocimiento trae como consecuencia nuevos paradigmas y reglas del juego que dictan la nueva manera de competir. De la capacidad de entender, adaptar y aprovechar estas reglas de juego, dependerá el éxito de las empresas y su permanencia en el futuro” (Valhondo, 2003, pág. 19).

Frente a este esquema, ha surgido en los últimos años un nuevo modelo de organización, es decir, una nueva tendencia en la gerencia de la organización. La prioridad ofrecida al talento humano hace que sea decisivo y surja una nueva lógica de organización. Dentro de este marco es fundamental la injerencia del trabajador en las funciones de la organización, por lo tanto, emergen nuevos sistemas participativos o

formas de expresión de los trabajadores a partir de la creación de círculos de calidad, equipos de trabajo, grupos de corrección, etcétera.

En ese sentido, el conocimiento es un proceso donde se vinculan factores objetivos y subjetivos de cualquier objeto, actividad, sujeto o fenómeno, lo cual constituye el saber. (Sandoval, 2002, pág. 29), asume que “el conocimiento es una creación compartida a partir de la interacción entre el investigador y el investigado, en la cual, los valores median o influyen la generación del conocimiento; lo que hace necesario meterse en la realidad, objeto de análisis, para poder comprenderla tanto en su lógica interna como en su especificidad”.

El conocimiento presenta una serie de características para que lo definan como científico, entre las cuales podemos mencionar las siguientes:

1.- Racional porque está constituido por conceptos, juicios y raciocinios que pueden ser comprobados. “Que identifique las características, propiedades y relaciones de los objetos sobre los cuales se construyen las proposiciones teóricas (Leyes)” (Méndez, 2001, pág. 6). (Valhondo, 2003, pág. 55), expone que el conocimiento “tiene su origen en la mente de los individuos, como síntesis de diversos componentes: creencias, experiencias, inteligencia, intuiciones, juicios, valores, etc.”.

2.- Sistemático debido a que su comprensión es ordenada y consistente que permite la construcción de la teoría, la cual es verificable. (Martínez, 1997, pág. 52), plantea que “el mundo es un flujo, un movimiento, un proceso de continuo cambio y no un objeto estático”.

3.- Es divulgable ya que es público, el cual es viable por la precisión que admite la verificación de los datos, la comunicación de los resultados y el proceso de confirmación o refutación. Según (Rodríguez, Gil, & García,

1996, pág. 259), exponen que “los resultados de la investigación han de ser compartidos, comunicados, según los casos, a los patrocinadores del estudio, a los propios participantes”.

4.- El conocimiento es reversible en la dimensión temporal ya que tiene la tendencia a quedar obsoleto, por lo tanto, requiere de actualización y renovación. En ese sentido, (May, 2003, pág. 18), narra que “la realización de la investigación sirve para verificar o refutar el conocimiento anterior, que se considerará de naturaleza provisional”.

5.- El conocimiento es democrático ya que puede ser utilizado por todas las personas al mismo tiempo y puede ser difundido por cualquier medio disponible.

6.- El conocimiento es legal porque su objetivo final es definir las leyes de la naturaleza y de la sociedad para su aplicación al entorno.

7.- Es factico porque se basa en la experiencia que producen construcciones de la misma. “Que acuda al método científico en la validación de sus teorías, lo cual supone la aplicación de procesos de observación, experimentación, inducción, análisis y síntesis” (Méndez, 2001, pág. 6).

Es comprobable porque puede ser demostrable por distintas personas y en diferentes situaciones por medio de discusión y examen crítico. Es de hacer notar que la comprobabilidad está sujeta a la subjetividad y la intersubjetividad que según a (Sandoval, 2002, pág. 29), lo expone de la siguiente manera “La subjetividad y la intersubjetividad se conciben, entonces, como los medios e instrumentos por excelencia para conocer las realidades humanas y no como un obstáculo para el desarrollo del conocimiento”.

Es claro especificar que la elaboración y construcción del conocimiento científico es producto de un proceso investigativo, el cual podemos señalar como un resultado terminado de la investigación, mediante la utilización de técnicas y métodos científicos donde se presenta tanto un contenido y conocimiento teórico como una realidad aplicada al objeto. (Bunge, 1999, pág. 68), explica que la investigación científica "busca la realidad que está debajo de las apariencias, pues éstas son superficiales y se centran en el sujeto, en tanto que el conocimiento científico tiene como meta ser profundo y objetivo". Luego (Martínez, 1997, pág. 18), nos menciona que "el método científico no nos puede ayudar a entender plenamente el proceso investigativo humano (…) Porque el método científico se ha fundado en la disyunción del sujeto y del objeto".

(Nonaka & Takeuchi, 1995), plantean en su libro titulado la organización creadora de conocimiento desarrollan una teoría sobre el éxito japonés centrado en el proceso de crear conocimientos, especialmente nuevos productos, ideas y diseños. Este nuevo paradigma incluye dos aspectos importantes: las estructuras convencionales y las estructuras suaves o humanas, para lo cual se requiere una capacidad de abstracción, imaginación y sensibilidad humana de parte de los dirigentes. En donde plantean que el conocimiento tácito está directamente relacionada a la experiencia mientras que el conocimiento explícito es conocimiento de carácter formal y sistemático. En ese sentido (Valhondo, 2003, pág. 55), define al conocimiento tácito y explícito de la siguiente manera: "conocimiento tácito es el conocimiento personal, almacenado en la cabeza de los individuos, difícil de formalizar, registrar y articular y que se desarrolla mediante un proceso de prueba y error que va conformando el conocimiento del individuo sobre las más diversas

materias (...) El conocimiento explícito es el conocimiento almacenado en medios físicos en las formas de bases de datos, documentos, correos electrónicos, esquemas, web, etc.”.

La espiral del conocimiento está conformada por cuatro procesos que están estrechamente vinculadas:

Tácito a tácito comprendida como el proceso de socialización que significa la adquisición de conocimiento mediante el compartimiento de experiencias derivadas de documentos, presentaciones y prácticas tradicionales.
Explícito a explicito se denomina combinación producto de la creación de conocimiento explicito proveniente de actividades tales como reuniones, correos, etc., que permiten la formación e instauración de bases de datos que son de naturaleza explicita.
Tácito a explicito es la exteriorización del conocimiento que consiste en la transformación del conocimiento tácito en explícito de manera de integrarlo a la cultura existente.
Explícito a tácito que conforma la interiorización que significa la utilización del conocimiento explícito que utiliza la experiencia por parte de los individuos y aplicarlas en nuevos conocimientos tácitos.

En el proceso del conocimiento se presentan una serie de relaciones que de acuerdo a (Martínez, 1997, pág. 65), “es un sistema que genera o efectúa nuevas relaciones, un sistema generador de conceptos, con la capacidad de categorizar y caracterizar los nuevos eventos”.

El término ciencia se deriva del vocablo latino: *scientia* que significa conocimiento, práctica, doctrina y erudición. La ciencia ha venido siendo conceptuada de diferentes puntos de vista e interpretaciones que

complejizan dicho concepto y a sus dinámicas relaciones, es de hacer notar, que la ciencia se vincula generalmente a la presencia del objeto, del sujeto; así como su vinculación con la realidad en el acontecer científico. “la ciencia entendida en su concepción tradicional, no puede entenderse cabalmente a sí misma, no dispone de ningún método para conocerse y pensarse a sí misma” (Martínez, 1997, pág. 18).

Es necesario exponer lo referente a ciencia, cuando estamos exteriorizando y descubriendo a la investigación científica, ya que el basamento originario de la misma es la realidad que circunscribe a cualquier acontecimiento, incertidumbre o hecho. Según (Tamayo y Tamayo, 1999, pág. 22), “La ciencia busca establecer relaciones existentes entre diversos hechos, e interconectarlas entre sí a fin de lograr conexiones lógicas que permitan presentar postulados o axiomas en los distintos niveles del conocimiento”. Y (Sierra, 2007, pág. 24), expone que es “como un conjunto sistemático de conocimientos sobre la realidad observable, obtenidos mediante el método de investigación científico”.

Desde el inicio de los tiempos, el hombre ha expresado una serie de expectativas sobre el concepto de ciencia; basándose en esta consideración debemos necesariamente conceptualizar la misma, tomando en consideración una red de complejidad debido a las series de indicadores que se involucran en dicho concepto. Por eso (Bunge, 1999, pág. 25), expone que “la filosofía de la ciencia es adecuada a la ciencia si describe fielmente y, en alguna medida, comparte la precisión, la contrastabilidad, la sistematizad, el realismo, el secularismo y la integridad que caracterizan a la ciencia madura, si se refiere a la investigación científica contemporánea y si utiliza alguno de los descubrimientos de esta última”. Mientras que (Méndez, 2001, pág. 4), expone que el

concepto de ciencia “se expresa a partir del conocimiento sistemático que el hombre realiza sobre una realidad determinada, lo expresa en un conjunto de explicaciones coherentes y lógicas (proposiciones teóricas) a partir de las cuales se validan y formulan alternativas”.

(Tamayo y Tamayo, 1999, pág. 23), también explica que la ciencia es “el conjunto de conocimientos racionales, ciertos y probables, obtenidos metódicamente, sistematizados y verificables, que hacen referencia a objetos de una misma naturaleza”. Luego, “Los términos ciencia e investigación científica frecuentemente se confunden o se les trata como si fuesen sinónimos, lo cual es un error, por cuanto el sentido común y las fuentes consultadas nos dicen que ciencia es algo más que investigación científica y que está actividad, como lo hemos discutido en otra oportunidad no es la única manera de hacer ciencia” (Morles, 2002, pág. 4). Luego, (Bunge, 1999, pág. 263), expone que “la ciencia empieza ahí donde termina o se detiene el conocimiento ordinario bien por ser falso o superficial. Esto no implica que la familiaridad con el medio ambiente (es decir, el universo social propio) es el obstáculo principal de la ciencia”.

No existe una definición única aceptada por todos de la expresión ciencia, pero todas o casi todas las concepciones relacionadas con esta noción, encierran varias características comunes, a saber:

- La realidad circundante.
- El método científico.
- Investigación científica.
- Sistematización de los hechos.

Como afirma (Popper, 1985, pág. 68), la obtención de un saber riguroso y contrastable: "La ciencia debe conseguir estructurar

sistemáticamente los conocimientos en función de unos principios generales que sirven de explicación y poseen a aquéllos, dando una coherencia general y claridad inexistente anteriormente".

Las características básicas de la ciencia están inscritas en el hecho dinámico y cambiante aún dentro de un espacio de reglas y procedimientos; que se relaciona constantemente con la realidad a fin de mantenerse en el paradigma de la objetividad. Donde (Conant, 1951, pág. 25), dice que hay “dos puntos generalizados sobre la ciencia, el estático debido a la presencia de principios, normas y teorías; y el dinámico que considera la ciencia como un proceso que permite desarrollar la investigación científica”.

(Bunge, 1981, pág. 7), expone que “La ciencia se nos aparece como la más deslumbrante y asombrosa de las estrellas de la cultura cuando consideramos como un bien por sí mismo, esto es, como un sistema de ideas establecidas provisionalmente (conocimiento científico) y como una actividad productora de nuevas ideas (investigación científica)”.

Es de hacer notar, que los conceptos científicos presentan diferencias con respecto a los del razonamiento común debido a la mayor precisión como son definidos, producto del creciente grado de abstracción, que hace posible obtener generalizaciones aplicables a un amplio margen de observaciones, a la que tienden, y por su desarrollo y uso más sistemáticos. Por lo tanto, la ciencia es un conjunto de conocimientos estructurados sobre un tema determinado que son obtenidos mediante una rigurosa metodología denominada la investigación científica que permite la construcción de hipótesis, principios, modelos, constructos teóricos, corpus teóricos, leyes generales y sistemas organizados. (Bunge, 1999, pág. 263), específica

que “no hay consenso acerca de la definición correcta de la palabra ciencia, ni entre los científicos ni entre los filósofos de la ciencia. Toda escuela metacientífica se apodera de un sólo rasgo. Así, hay quienes dicen que lo único que caracteriza a la ciencia es el método científico”.

Para visualizar lo planteado, (Bunge, 1999, pág. 263), plantea que “la ciencia empieza ahí donde termina o se detiene el conocimiento ordinario bien por ser falso o superficie. Esto no implica que la familiaridad con el medio ambiente (es decir, el universo social propio) es el obstáculo principal de la ciencia”.

El termino método científico está compuesto por una parte que se refiere a la vinculación y la interrelación a través de procesos de un objeto determinado; y, por otro lado, lo científico es el estudio del objeto. (Tamayo y Tamayo, 1999, pág. 35), expone que el método científico “es un procedimiento para descubrir las condiciones en que se presentan sucesos específicos, caracterizados generalmente por ser tentativos, verificable, de razonamiento riguroso y observación empírica”, Dicho conocimiento es la metodología que permite lograr la ejecución de la investigación científica, que según (Namaforoosh, 1998, pág. 52), expone que “Sirven para clasificar y generalizar los resultados de la investigación, apoyan las construcciones teóricas, suponen hipótesis y sirven como base para seleccionar la metodología apropiada de investigación”.

En lo que se respecta a las fases del método científico existe una diversidad de clasificaciones planteadas por varios autores, entre ellos podemos nombrar a: (Rodríguez I. , 2005, pág. 14), son “observación, ubicación del problema, hipótesis, comprobación y conclusión”; Tamayo y Tamayo expone que son “Percepción de una dificultad, identificación y definición de la dificultad, hipótesis, soluciones propuestas y verificación

de la hipótesis mediante la acción"; (Sierra, 2007, pág. 34), son documentación, investigación, empírica y exposición"; (Bunge, 1999, págs. 150, 151), resume los pasos en: elección de un campo de investigación, revisión del conocimiento, identificación de un problema de conocimiento, formulación o reformulación del problema, examen del conocimiento previo, elección o invención de una hipótesis, prueba conceptual de la hipótesis, conclusiones comprobables, diseñar prueba empírica de la hipótesis, prueba empírica real de la hipótesis, examen crítico, evaluación de la hipótesis, los resultados de las pruebas, confirmación de hipótesis e identificación y manejo de los nuevos problemas" y (Arias, 2006, pág. 19), expresa los siguientes pasos: "Observación, formulación del problema, formulación de hipótesis, verificación, análisis y conclusión".

En base en los autores antes mencionados podemos definir que el método científico es un proceso sistemático fundado en enfoques metodológicos aplicados a una problemática o tema. Dicho método está conformado por tres fases:

1) Fase del análisis se conforma de la identificación y conocimiento del contexto de la realidad; definición detallada de la problemática existente; formulación del problema y objetivos a lograr; y justificación y delimitación de la investigación.
2) Fase de síntesis se refiere a la formulación de hipótesis; recopilación de los datos; estructuración de la información; análisis de la información; y planteamiento de conclusiones y recomendaciones.
3) Fases de evaluación consiste en la evaluación del conocimiento obtenido; selección de la solución fiable y válida; comprobación y realimentación; y conocimiento refinado.

III

LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

En la búsqueda de la verdad, la creación de teoría o la innovación, los investigadores y todos aquellos que se interesaron en la búsqueda de lo antes expuesto han ideado una serie de métodos que permiten llegar a la conclusión de la verdad que está presente en la naturaleza o en la esencia del individuo como ser social y gregario.

Podemos señalar que el paradigma cuantitativo se atribuye una visión del mundo positivista, hipotético deductiva, particularista, objetiva, orientada hacía resultados y propia de la ciencia natural" (Reichardt & Thomas, 1982, pág. 41). En este concepto se presentan los componentes que se dirigen hacia la comprobación empírica de los resultados. Por otra parte, el paradigma cualitativo siempre estará vinculado a la comprensión, al estudio de la cotidianidad y la experiencia. "En cambio, se dice que el paradigma cualitativo se adscribe a una visión del mundo fenomenológica, inductiva, holística, subjetiva, orientada hacia el proceso propio de la antropología social" (Reichardt & Thomas, 1982, pág. 41).

En ese sentido, (Taylor & Bodgan, 1987, pág. 20), exponen que la investigación cualitativa es "la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas y la conducta observable". También (Strauss & Corbin, 2003, pág. 10), especifican como "la investigación que produce hallazgos a los que no se

llega por medio de procedimientos estadísticos u otros medios de cuantificación". Por otro lado, (Morse, 2003, pág. 7), expresa que "la confianza que uno tiene en la investigación cualitativa afecta lo que se estudia y porque se lo hace, pues ella está limitada por nuestras herramientas o métodos". La metodología cualitativa se refiere, entonces, según (Krause, 1995, pág. 21), a "los procedimientos que posibilitan una construcción de conocimiento que ocurre sobre la base de conceptos que permiten la reducción de complejidad y es mediante el establecimiento de relaciones entre estos conceptos que se genera la coherencia interna del producto científico".

La investigación cualitativa ha venido evolucionando desde hace tiempo pero se ha incrementado su utilización en los últimos treinta años, uso que ha permitido un mayor acercamiento al estudio de la realidad social mediante la utilización de categorías de la interacción social que son deducidas de los respectivos análisis, aun cuando una de las críticas que tiene este tipo de investigación es la de no poder generalizar a partir de los resultados obtenidos tomando como referencia la subjetividad y el sesgo significativos que se puede presentar durante la investigación.

La investigación cualitativa se encuentra insertada dentro de un contexto donde hace su aparición una serie metodologías, técnicas y procesos; y cada momento se desarrollan nuevas formas y perspectivas de abordar los problemas. Lo antes expuesto ha traído como consecuencia un uso masificado de la investigación cualitativa, algunas veces correctas y otras incorrectas, entre estas se pueden visualizar áreas de investigación y debates metodológicos con diversas perspectivas, producto de la cual cada día se presentan nuevos libros, artículos, exposiciones, etc.

Los métodos cualitativos se utilizan para interpretar los fenómenos no importando su complejidad inclusive mucho antes de realizar su abordaje al problema, ya que el proceso de categorización se va presentando a medida que la investigación está en su pleno desarrollo estableciendo cuál es su naturaleza y por lo tanto en la captura de la información.

En la confrontación entre los paradigmas podemos deducir que en el paradigma cualitativo la visión es no centrarse en lograr las verdades absolutas por el contrario está dirigido hacia la aceptación de la complejidad, diversidad, la pluralidad y la multiplicidad de escenarios, condiciones y situaciones que se presentan en la realidad mientras que el paradigma cuantitativo genera direcciones el cálculo matemático y de la objetividad, que no es otra cosa que la lógica.

La investigación cualitativa está regida por tres preceptos: el carácter multidisciplinario, interdisciplinariedad y transdisciplinario es cuando nos referimos que la complejidad del tema a investigar requiere de la adopción de varios puntos de vista. Donde (Martínez, 1997, pág. 164), expone que: “la investigación interdisciplinaria ha adquirido cada vez mayor significación, como función de la complejidad de los problemas sociales y científicos, insolubles por la vía de disciplinas particulares o por medio de expertos aislados”. Haciendo énfasis en la interdisciplina, (Bunge, 1981, pág. 273), lo expone como “una disciplina que aproxima a dos o más disciplina. De manera más precisa, una interdisciplina a] se traslapa parcialmente con dos o más disciplina y comparte algunos referentes, conceptos, hipótesis y métodos con ellas y b] contiene hipótesis que hacen de puente entre las disciplinas originales”. Así también “la característica distintiva de la investigación interdisciplinaria generalmente

se identifica como un proceso de investigación integrador que se realiza entre investigadores de diferentes antecedentes disciplinarios" (Martínez, 1997, pág. 164).

En ese sentido, (Thomson, 2004, pág. 34), expone que "la transdisciplinariedad, agrega Carrizo, es una de las tres operaciones lógicas que Morín identifica en la arquitectura del pensamiento complejo: distinción, que alinea con la disciplinariedad: conjunción, que alinea con la interdisciplinariedad; e implicación, que comporta una metanivel sistémico de la relación disciplinariedad/interdisciplinariedad que favorece un pensamiento en red". Por otro lado, "La investigación cualitativa es un campo interdisciplinario, transdisciplinario y en ocasiones contra disciplinario. Pasa por las humanidades, las ciencias sociales y las físicas" (Denzin & Lincoln, 2005, pág. 9).

La multidisciplinariedad comprende a la conjunción de diferentes disciplinas, a la segmentación de los campos científicos, al perfeccionamiento y exigencias de las ramas del saber, a lo más específico y propio del desarrollo científico-técnico y a la profundización de los conocimientos. Para aproximarse a cualquier contexto cambiante de la realidad se requieren múltiples disciplinas que confluyen en su resolución. La multidisciplinariedad está conformada de las disciplinas, ciencias o ramas del conocimiento que tienen que ver y dan razón de la obtención y verificación del conocimiento.

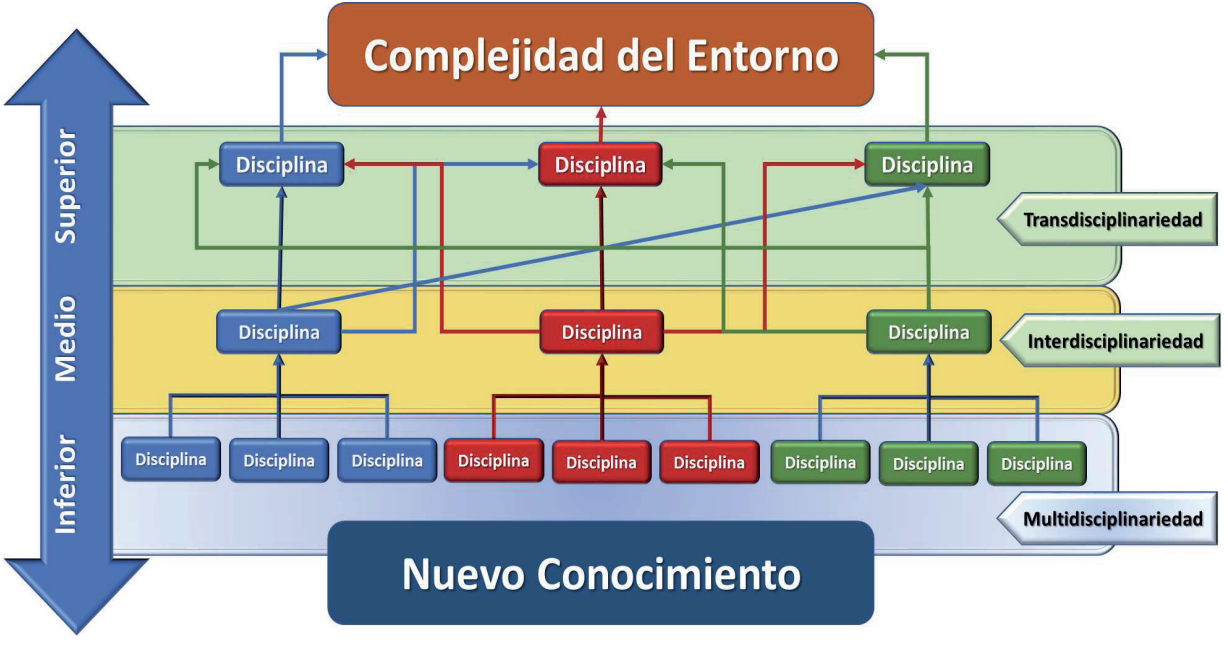

Ilustración 1 La Transdisciplinariedad, La Interdisciplinariedad y La Multidisciplinariedad. Fuente propia.

Generalmente cuando hablamos de investigación cualitativa en las ciencias administrativa se produce una especie de confrontación académica debido a que ordinariamente los trabajos de investigación en esta área son en el paradigma cuantitativo, es decir un enfoque netamente positivista, pero a medida que las personas van entendiendo el paradigma cualitativo se ha incrementado su uso y desarrollo académico en las mismas.

En el caso de la investigación cualitativa, se han generado una serie de discusiones, debates, polémicas sobre los posibles alcances de las ciencias administrativas, tenían dos disyuntivas: imitar a las ciencias naturales o crear una identidad propia, dicho debate constituyó dos paradigmas el cuantitativo y el cualitativo. “La relación entre estos enfoques han estado marcada por diferentes formas de ver y acercarse a la verdad; los investigadores cualitativos o cuantitativos están más preocupados por mostrar la forma en que su trabajo satisface los cánones del método científico, que por descubrir detallada y específicamente las circunstancias del trabajo investigativo en la práctica” (Bonilla & Rodríguez, 1997, pág. 50). Con el paso del tiempo se ha visto la necesidad de hacer una revisión más profunda de cómo se han entendido y abordado las investigaciones, y la necesidad de establecer relaciones de complementariedad “cualitativo/cuantitativo” capaces de superar las dicotomías e integrarlas en un desarrollo que pueda hacer frente a los nuevos problemas sociales.

Sin embargo, la metodología cualitativa en las ciencias administrativas se ha venido implementando desde fechas más recientes como un método complementario a la metodología cuantitativa hasta conseguir una posición propia y estable. Pero debemos especificar que

las investigaciones cualitativas y cuantitativas no es que son investigaciones diametralmente opuesta, sino que son pesquisas con enfoques, técnicas e instrumentos diferentes. Es decir, La búsqueda y la investigación permitirá evidenciar la importancia de los métodos cualitativos para crear un proceso de interpretación y teorización que caracterizan a cualquier investigador que se convierta en nuevos conocimientos de la realidad estudiada y un avance de la ciencia.

En esta sección describiremos los principales conceptualizaciones, enfoques, aspectos metodológicos y finalidades de la investigación cualitativa que en el ámbito de las ciencias administrativas se nos ofrecen. Es de hacer notar que la investigación cualitativa se expresada por un conjunto amplio de métodos y enfoques que presentan una amalgama de discursos, perspectivas teóricas, posiciones metodológicas, enfoques ontológicos, axiológicos y epistemológicos, así como también, una diversidad de instrumentos de recolección de datos, lo cual nos define un ámbito de investigación totalmente complejo y diverso tendiendo a un marco heterogéneo y cambiante.

La investigación cualitativa estará conformada por un conjunto de métodos, técnicas y arreglos que intervendrán en la profundización en el análisis e interpretación de los datos donde no se presenta, por un lado, la neutralidad y por la otra, la objetividad.

Historia de la Investigación Cualitativa

En base a estudios históricos se puede ubicar el origen de la investigación cualitativa en los primeros estudios grupos humanos, tribus realizados mediante la antropología, en cuyos estudios se abordaban con

preponderancia lo relativo a la reseña, particularidades y observación de culturas y comunidades con el objeto de lograr la explicación de creencias y patrones de comportamiento.

Sin embargo, la aparición como un paradigma de investigación denominado cualitativo se sitúa de finales del siglo XIX y principios del siglo XX como un proceso de investigación originariamente en el campo de las ciencias sociales, especialmente en la antropología y la sociología. Aun cuando se puede exponer que los métodos de la investigación cualitativa se pueden encontrar inclusive desde la aparición de la escritura. En ese sentido, la aplicación de la investigación cualitativa se instaura en los primeros estudios de la escuela de Chicago a partir de 1910, estudios que se centraron en la observación sobre actividades de la vida cotidiana especialmente de la vida urbana, historia de vida, vida de los inmigrantes, etc. Luego se presentó un nuevo auge a partir de la década de los sesenta.

De todas maneras, la mayoría de los autores ubican el periodo de creación de la investigación cualitativa a mediados del siglo XX, Por ejemplo, (Rodríguez, Gil, & García, 1996), refiere sus orígenes en las diferentes áreas de la investigación en el campo de las ciencias sociales en las disciplinas de la antropología y la sociología, dando preponderancia a lo expresado por los siguientes autores tales como Bogdan y Biklen (1982), Denzin y Lincoln (1994), Goetz y LeCompte (1988), Stocking (1993) y Vidich y Lyman (1994).

Mientras que (Strauss & Corbin, 2003), lo ubica a la investigación cualitativa en los siguientes autores Becker (1970), Lofland (1971), Charmaz (1983), Gilgun, Daly y Handel (1992), Miles y Juberman (1994),

Cassel y Symon (1994), Denzin y Lincoln (1994), Gubrium y Sankar (1994), Westbrook (1994), Morse y Fiel (1995).

Podemos considerar que se puede situar el establecimiento de la investigación cualitativa a principios del siglo XX desarrollándose en Gran Bretaña Y Francia y a través de las escuelas de sociología y antropología de Chicago, Columbia, Harvard y Berkeley. Sin embargo, Fue en los años sesenta cuando el problema se replanteó a partir de una serie de importantes contribuciones teóricas que propusieron un cambio respecto al uso de la investigación cualitativa, entre los autores podemos mencionar a Goffman (1967), Schutz (1967), Glaser y Strauss (1967) y Blumer (1969); y luego en los años ochenta hasta la actualidad, la investigación cualitativa ha tenido un progreso y perfeccionamiento que ha avivado el debate metodológico con impacto en la generación de nuevas técnicas e instrumentos de recogida y análisis de información.

Se puede concluir que la evolución histórica de la investigación cualitativa se ubica en los escritos interaccionistas y pragmatista de los siguientes estudiosos: Dewey (1922), Mead (1934), Park (1967), Thomas (1966), Blume (1969) y Hughes (1971). En ese sentido, (Strauss & Corbin, 2003, pág. 10), exponen que otros antecedentes son: “a) la necesidad de salir al campo para descubrir lo que sucede en realidad; b) la importancia de la teoría, fundamentada en los datos, para el desarrollo de una disciplina y como base para la acción social; c) la complejidad y variabilidad de los fenómenos y de la acción humana; d) la creencia de que las personas son actores que adoptan un papel activo al responder a situaciones problemáticas; e) la idea de que las personas actúan con una intención; f) la creencia que la intención se define y se redefine por la

interacción; g) una sensibilidad a la naturaleza evolutiva y en desarrollo permanente de los acontecimientos (procesos) y h) la constancia de la relación entre las condiciones (la estructura), la acción (proceso) y las consecuencias".

Conceptos de la Investigación Cualitativa

Existen diversas definiciones sobre la investigación cualitativa, entre las cuales, algunas muy acertadas y otras no tan bien definidas, en base a lo cual trataremos de conceptuarlo de la manera más clara posible y para tal fin expondremos algunos aspectos introductorios.

La definición de investigación cualitativa podríamos inicialmente descomponerlo en dos términos: investigación y cualitativa; a partir de investigación podemos decir que es la producción de conocimiento con el fin de lograr soluciones a problemáticas que se presentan y en el caso de cualitativo se refiere a la adjetivación de cualidad que caracteriza a las personas y las cosas.

En este capítulo procederemos al análisis de los diferentes conceptos sobre la investigación cualitativa mediante un proceso basado en las fechas de cada concepto. La investigación cualitativa la podemos definir en base a los instrumentos de recolección de información, al estudio reflexivo de los datos e informaciones recogidos, el lenguaje y el formato de redacción del documento, la metodología del abordaje al objeto de estudio, etc.

La investigación cualitativa según (Banister, Burman, Parker, Taylor, & Tindall, 2004), nos indica que "es parte de un debate, no una verdad

fija. La investigación cualitativa es: a) un intento de captar el sentido que estructura y que yace en el interior de lo que decimos sobre lo que hacemos; b) una exploración, elaboración y sistematización de la relevancia de un fenómeno identificado; c) la representación esclarecedora del significado de un aspecto o problema limitado". LeCompte (1995) citado por (Rodríguez, Gil, & García, 1996, pág. 34), lo define como "una categoría de diseño de investigación que extraen descripciones e interpretaciones a partir de observaciones que adaptan la forma de entrevista, narraciones, notas de campo, grabaciones, transcripciones de audio y video".

La investigación cualitativa es, para (Denzin & Lincoln, 2005, pág. 2), "multimetódica, naturalista e interpretativa". Es decir, que el investigador aborda los escenarios de características espontáneas e instintivas donde se interpretan los significados y los significantes que los informantes clave les designan a través de la recolección de información mediante experiencias personales, historias de vida, entrevistas, trabajos grupales, estudios de casos, observaciones, etc.

Por su parte, (Strauss & Corbin, 2003), lo define como "al proceso no matemático de interpretación, realizado con el propósito de descubrir conceptos y relaciones en los datos brutos y luego organizarlos en un esquema explicativo teórico".

En ese sentido, (Denzin & Lincoln, 2005, pág. 10), exponen que "la investigación cualitativa es difícil de definir con claridad. No tiene una teoría o paradigma que le sea claramente propio (…) múltiples paradigmas teóricos reclaman el uso de métodos y estrategias de investigación cualitativa, desde el constructivismo hasta estudios culturales, feminismo, Marxismo y modelos de estudios étnicos. La

investigación cualitativa es utilizada en muchas disciplinas diferentes (…). No pertenece a una única disciplina (…) Muchos de estos métodos, o prácticas de investigación, son usados en otros contextos en las disciplinas humanas. Cada uno crea las huellas de su propia historia disciplinaria". Como se puede observar el concepto de investigación cualitativa siempre va a resultar del tipo de enfoque, la experiencia, el conocimiento del método y la situación a ser estudiada. Por lo tanto, la investigación cualitativa es una metodología investigativa de carácter inductivo y holístico mediante enfoques y orientaciones metodológicas como la fenomenología, la teoría fundamentada, la fenomenología, la etnografía o la etnometodología dirigidas al estudio del contexto de la realidad social o humana.

Procesos de la Investigación Cualitativa

El proceso en la investigación cualitativa se manifiesta en forma como se ordena y se maneja el conjunto de datos recolectados por el personal de investigadores con el objeto de determinar y abordar las correspondencias y reciprocidades que permiten extraer significados y conclusiones. En ese sentido, (Strauss & Corbin, 2003, pág. 180), exponen que un proceso "se puede describir como una serie de secuencias de acciones/interacciones que van evolucionando y que ocurren en un tiempo y un espacio dados, que cambian o a veces permanecen iguales en respuesta a una situación o contexto".

La investigación cualitativa (Morse, 2003, pág. 32), "es un proceso de conjeturas y verificación, de corrección y modificación, de sugerencia y defensa; un proceso creativo de organizar los datos de manera que el

esquema analítico parezca obvio". En ese sentido, (Rodríguez, Gil, & García, 1996, pág. 63), especifican que "el proceso de investigación y el diseño de investigación son dos conceptos que tienen un significado bastante definido en el contexto de la investigación empírico-analítica. No obstante, no podemos decir que en el enfoque cualitativo no se dé un proceso general de investigación o se carezca de diseños".

(Eco, 200), manifiesta que los requisitos para que una investigación sea científica debe cumplir con los siguientes requisitos:

1.- La investigación versa sobre un objeto reconocible y definido de tal modo que también sea reconocible por los demás.
2.- La investigación tiene que decir sobre este objeto cosas que todavía no han sido dichas o bien revisar con óptica diferente las cosas que ya han sido dichas.
3.- La investigación tiene que ser útil a los demás.
4.- La investigación debe suministrar elementos para la verificación y la refutación de las hipótesis que presenta, y, por tanto, tiene que suministrar los elementos necesarios para su seguimiento público.

IV

MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

Es común pensar que los métodos de la metodología cualitativa necesitan de una teoría estructurada y formalizada. Pero el abordaje en la investigación cualitativa mediante normas metodológicas resulta complicado debido a la presencia de lo imprevisto y de las incertidumbres lo cual requiere del establecimiento de un estadio de flexibilidad que visualice de manera clara el fenómeno que se está estudiando y de esa manera definir el conocimiento obtenido del contexto donde se presenta la problemática. En ese sentido, (Olay, 2013, pág. 198), expresa sobre los métodos cualitativos que "buscan interpretar y comprender las motivaciones internas que conducen a la acción humana, mediante procesos sensoriales, intuitivos, perceptuales, no estructurados, sino sistematizados".

Según Goodstein (2000) citado por (Cozby, 2005), plantea que las características de la indagación científica se presentan de la siguiente manera:

1. La presentación con exactitud por parte de los científicos de sus productos tanto a otros científicos y al público.
2. Los científicos realizan observaciones con el objeto de contrastar sus ideas sobre el mundo mediante teorías que se basan en datos existentes que apoyan sus teorías.

3. La ciencia permanece inmersa en un sistema abierto para el intercambio de ideas donde las mejores son apoyadas por la investigación para lograr mayores avances.

Los métodos de la investigación cualitativa generalmente son denominados como métodos emergentes producto de que surgen en el proceso investigativo, lo cual nos indica que el modelo presenta la posibilidad de alternar o sustituir el modelo establecido, lo cual se deriva de la actuación del investigador en base a la realidad cambiante y las visiones de los informantes clave que se manifiestan posterior al inicio de la investigación. Como lo hizo notar (Martínez, 1997, pág. 208), que "debemos considerar científica cualquier manera de abordar el conocimiento siempre que satisfaga dos condiciones que el conocimiento se base en observaciones sistemáticas y que se exprese organizadamente desde el punto de vista de modelos coherentes, aunque sean limitados y aproximativos". Por otro lado, la expresión modelo epistémico "es una representación del conocimiento, o forma significacional que, sobre los eventos, las ideas, los hechos, cada cultura o cada contexto crea en su actividad interpretativa" (Barrera, 2004, pág. 10).

Como hemos expresado con anterioridad en la investigación cualitativa, el investigador generalmente tiene conocimientos anteriores del contexto a estudiar, lo cual lo coloca como copartícipe activo e instrumento del abordaje y recogida de datos, lo cual trae como consecuencia que influyen sus creencias y conocimientos en la concepción de la investigación. En ese sentido, (Martínez, 1997, pág. 115), expone que "en una perspectiva más universal, diríamos que los datos varían de acuerdo con el marco de referencia o teorías desde los

cuales son considerados; que el conocimiento o la ciencia brotan del entrejuego, de la interacción, de la dialéctica o el dialogo entre la naturaleza y nosotros mismos".

Dando énfasis a lo anterior (Dreher, 2003, pág. 343), expone que "los métodos empleados podrán siempre producir exactamente lo que el investigador busca; o sea, se selecciona la evidencia con cuidado para ilustrar los argumentos del investigador, y no existe la oportunidad de introducir la evidencia contraria". Mientras que (Banister, Burman, Parker, Taylor, & Tindall, 2004, pág. 7), exponen que "puede ser vista como un modo para obtener una comprensión profunda de los significados y definiciones de la situación tal como nos la presentan las personas".

En ese sentido, presentaremos un conjunto de métodos de la investigación cualitativa, los cuales presentan diversas características en lo referente a su aplicación efectiva. (Martínez, 1997, pág. 228), específica que "el método, por tanto, está inserto en un paradigma; pero el paradigma, a su vez, está ubicado dentro de una estructura cognoscitiva, marco general filosófico o, simplemente sociohistórico". En base a lo cual, las realidades de la cotidianidad que involucra factores físicos, químicos, biológicos, psicológicos y sociales se presentan con diferentes formas y generan una infinita gama de problemas al interrelacionarse en múltiples contextos. Así, es natural que las técnicas y los procedimientos metodológicos, para enfrentarlas en forma eficaz y exitosa, respeten y se adapten a su peculiar naturaleza y forma de ser.

(Gurdián-Fernández, 2007, págs. 94, 95), explicita que "Las preocupaciones epistemológicas comunes más relevantes son:

a) Intentar la construcción de un tipo de conocimiento, que permita captar el punto de vista de quienes producen y viven la realidad social y cultural.
b) Asumir que el acceso al conocimiento, de lo específicamente humano, se relaciona con un tipo de realidad epistémica cuya existencia transcurre en los planos de lo subjetivo y lo inter-subjetivo y no solo de lo objetivo".

La investigación cualitativa está estrechamente relacionada con diferentes métodos o enfoques que le permiten su aplicación y desarrollo, entre los cuales podemos mencionar a la fenomenología que se deriva de la filosofía, la etnografía proveniente de la antropología, la etnometodología resultante de la sociología, etc.

Teoría Fundamentada

La Teoría Fundamentada es uno de los modelos de la investigación cualitativa, la cual consiste en la generación de teoría basada en la información que es obtenida en el campo empírico. Esta teoría tiene sus inicios en el libro *The Discovery of Grounded Theory* (1967), escrito por los sociólogos Barney Glaser y Anselm Strauss, es de hacer notar que para aquel momento la investigación positivista tenía su mayor auge académico.

La base epistemológica de la Teoría Fundamentada está en el interaccionismo simbólico de Blumer (1969) y en el pragmatismo de la escuela de Chicago, especialmente en las ideas de George Mead (1964) y John Dewey. El interaccionismo simbólico según (Noerager, 2003, pág. 250), "es en donde el investigador intenta determinar que significados

simbólicos tienen los artefactos, la ropa, los gestos, y las palabras para grupos de personas cuando interactúan unas con otras".

La estructura de la teoría fundamentada se inicia con la obtención de notas las cuales se denominan memos. Estos pueden ser productos de observaciones del investigador o de las interpretaciones de la realidad observada, o sea que "la comprehensión se logra por medio de grabaciones, entrevistas no estructuradas y observando a los participantes en su vida diaria" (Morse, 2003, pág. 47). También pueden ser productos de entrevistas realizadas a los informantes. Luego comienza el proceso de codificación de la información mediante el establecimiento de categorías procedentes de la data. Se continúa mediante la comparación constante entre las categorías hasta alcanzar la saturación de las mismas. En este punto ya no hay información nueva que codificar y se determina cual es la categoría central de la investigación. Se procede, entonces, a generar las teorías sustantivas que expliquen las relaciones entre las categorías. Finalmente, luego de un proceso de validación y confrontación de las teorías sustantivas se da lugar a una teoría formal de lo estudiado.

Desde su aparición en los años sesenta dichas teorías han venido evolucionando, entre ellas, la más preponderante es la tendencia Strauss - Corbin de la teoría fundamentada aparece en el año 1990, en su libro *Basics of Qualitative Research. Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory,* en la cual, ellos explican con detalle la metodología a seguir mediante esta tradición cualitativa para llegar alcanzar el desarrollo de una teoría emergente a partir de los datos recolectados. Donde (Strauss & Corbin, 2003, pág. 12), especifican que la teoría fundamentada "es una teoría derivada de datos recopilados de

manera sistemática y analizados por medio de un proceso de investigación. En este método, la recolección de datos, el análisis y la teoría que surgirá de ellos guardan estrecha relación entre sí".

Por lo tanto, la teoría fundamentada que según (Strauss & Corbin, 2003, pág. 13), es "una teoría derivada de datos recopilados de manera sistemática y analizados por medio de un proceso de investigación. En este método, la recolección de datos, el análisis y la teoría que surgirá de ellos guardan estrecha relación entre sí"; y (…), que la investigación mediante la teoría fundamentada tiene un basamento claro que son los datos, los cuales necesariamente generan conocimientos que incrementa el nivel comprensibilidad del tema a investigar.

Por lo tanto, la teoría fundamentada como enfoque de investigación tiene la predisposición a lo comparativo ya que son descripciones metódicas o reconstrucciones de escenas culturales y de grupos en forma global. En ese sentido, (Izcara, 2014, pág. 22), específica que "la teoría fundamentada, surgida en los años sesenta como reacción al método hipotético-deductivo, parte de los datos empíricos para llegar a la construcción de teoría. Esta teoría proclama la neutralidad del observador, que únicamente puede lograrse si se parte de los datos, no de la teoría formal o gran teoría. Por lo tanto, el contexto conceptual no tiene cabida al inicio de la investigación (ya que esto comprometería la neutralidad del observador); sino en la elaboración de las explicaciones".

El paradigma epistemológico parte del presupuesto que para interpretar al mundo tenemos que considerar los contextos, tomar en cuenta a los participantes, la historia en un acontecimiento particular o contemporáneo. En el caso particular, la teoría fundamentada, como una

metodología cualitativa, permite determinar cuál es el núcleo central de las representaciones sociales y sobre qué se estructuran las mismas.

“La importancia de esta metodología es que proporciona un sentido de visión, de adonde quiere ir el analista con la investigación. Las técnicas y procedimientos (el método), por otra parte, proporciona los medios para llevar esta visión a la realidad” (Strauss & Corbin, 2003, pág. 9). Se puede deducir que la indagación se realiza, primero de manera sistemática, por un lado, (Martínez, 1997, pág. 138), específica que “un enfoque cualitativo que es, en su esencia, estructural-sistémico” y por el otro, la capacidad de la creación de la teoría con base en la veracidad de la recolección y análisis de los datos, (Strauss & Corbin, 2003, pág. 14), exponen que “debido a que las teorías fundamentadas se basan en los datos, es más posible que generen conocimientos, aumenten la comprensión y proporcionen una guía significativa para la acción”. Y (Morse, 2003, pág. 30), específica que “los procesos de síntesis que llevan a la agregación de categorías, las estrategias para vincular las categorías, y las decisiones y procesos de falsificación y confirmación en el desarrollo de la teoría siguen siendo misteriosos para todos menos para el investigador cualitativo”.

En el proceso de la generación de la teoría en la teoría fundamentada está dirigida a la construcción de conceptos que provienen del conjunto de datos e informaciones generados en las experiencias de los individuos, expresadas de manera verbales o escritas derivando una perspectiva abstracta del conocimiento adquirido que se expresa en categorías como base de la investigación. “Los datos se descomponen en partes discretas, se examinan minuciosamente y se comparan en busca de solicitudes y diferencias. Los acontecimientos, sucesos, objetos y acciones o

interacciones que se consideran conceptualmente similares en su naturaleza o relacionados en el significado se agrupan bajo conceptos más abstracto, denominados categorías" (Strauss & Corbin, 2003, págs. 111-112).

La teoría fundamenta presenta las siguientes características en el contexto de los estudios cualitativos, los cuales según (Strauss & Corbin, 2003) son:

1. Produce hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos u otros medios de cuantificación.
2. El análisis es inductivo donde prevalece la inmersión en los detalles y especificidades de los datos para descubrir categorías importantes, dimensiones o interrelaciones, se inicia por la exploración de preguntas o supuestos realmente abiertos en lugar de verificar hipótesis derivadas teóricamente.
3. Se trata de investigaciones sobre la vida de las personas, las experiencias vividas, los comportamientos y sentimientos, así como el funcionamiento organizacional, movimientos sociales, los fenómenos culturales y la interacción entre las naciones.
4. Los datos son brutos que se manejan para descubrir conceptos y relaciones y organizarlos en un esquema explicativo teórico. Los datos pueden ser entrevistas, observaciones, documentos, películas, censos o cintas de video.
5. Utiliza la subjetividad para explorar las áreas sustantivas para obtener un conocimiento nuevo que está imbuido en intersubjetividad.

Existe una especie de rechazo en el ámbito académico de la teoría fundamentada cómo método de investigación cualitativa, lo hacen por su antecedente cuantitativo, al provenir unos de sus creadores Barney

Glaser del ámbito positivista y otros por considerar que es una metodología de análisis utilizada por otras metodologías cualitativas en los estudios de los datos. Pero, de hecho, la teoría fundamentada, es un método de investigación en el área social, teniendo como fuente el hecho de sustentarse en la realidad observada y registrada, precisamente, si prestamos atención al momento histórico de su postulación.

La teoría fundamentada está conformada por un proceso que permite estudiar una serie de conceptos, categorías, subcategorías, dimensiones, conocimientos, situaciones, realidades, etc., influyendo en el individuo como un ser social que presenta la necesidad de compartir, sentir y observar a otros individuos y, a su vez ser observado por los otros. De manera tal de ser interprete de la realidad social, de los valores de donde se deducen la serie de significados que emulan a la dimensión y existencia humana como una categoría intersubjetiva del dar, recibir y de reconocer a los demás.

En conclusión, la teoría fundamental nos permite construir teorías, conceptos, categorías, dimensiones, subcategorías, hipótesis y proposiciones derivados inductivamente de la recolección y análisis de los datos, donde el objetivo de la teoría fundamentada es el surgimiento de una teoría explicativa comprensiva acerca del fenómeno a ser investigado. Las técnicas y procedimientos analíticos acceden a que el investigador desarrolle una teoría sustantiva que es significativa, compatible con el fenómeno observado, generalizable, reproducible y rigurosa. En ese sentido, (Sandín, 2003, pág. 154), específica que “las estrategias de recogida de información presentes en la teoría fundamentada son similares a las utilizadas en otros métodos de investigación: entrevistas, observaciones, documentos variados, así

como grabaciones audiovisuales. Se recogen tanto datos cualitativos como cuantitativos, aunque suelen predominar los primeros debido a su adecuación para captar los significados simbólicos que emergen en la interacción social".

Fenomenología

La fenomenología se puede ubicar sus inicios en la escuela de pensamiento filosófico creada por Husserl (1859-1938) en los primeros años del siglo XX. Husserl, especificaba que el objetivo de la filosofía fenomenológica es constituirse en una ciencia rigurosa basándose en su carácter puramente contemplativo.

(Ray, 2003, pág. 140), específica que la fenomenología "es una filosofía o una variedad de filosofías específicas pero relacionadas entre sí. Pero también se preocupa del enfoque y el método. Husserl (1970), el padre de la fenomenología, la consideraba como las tres cosas: una filosofía, un enfoque y un método". Luego, (Rodríguez, Gil, & García, 1996, pág. 40), menciona que "la diferencia fundamental de la investigación fenomenológica, frente a otras corrientes de investigación cualitativa, destaca el énfasis sobre lo individual y sobre la experiencia subjetiva". Aunado a que (Ray, 2003, pág. 145), menciona que "la fenomenología descubre el significado de la experiencia humana y la investigación cualitativa apunta tanto a la experiencia como al significado humano".

La fenomenología "es una teorética que parte de lo contemplativo y la rigurosidad, es decir, fundada en el sentido de estar provista de fundamentos absolutos en la conciencia. Es intuitiva y trata de captar

esencias que se dan en la razón o como se dan las cosas a la percepción sensible, por ello se le denomina como no-objetiva" (Hevia, 2001, pág. 77). En ese sentido, (Sandín, 2003, pág. 151), específica que "El objetivo de la fenomenología es descubrir lo que subyace a las formas a través de las cuales convencionalmente las personas describen su experiencia desde las estructuras que las conforman. La herramienta fundamental del fenomenólogo es su propia conciencia".

(Cohen & Omery, 2003) cita a (Spiegelberg, 1982), en lo referente que a lo largo de la filosofía de Husserl se han descrito cuatro constantes:

1. El ideal de ciencia rigurosa. La filosofía ayude a los científicos objetivos a aclarar y criticar sus conceptos y presuposiciones fundamentales no claras.
2. Radicalismo filosófico. La experiencia humana contiene una estructura significativa.
3. Disposición hacia una autonomía radical. Las personas eran responsables de sí mismas y de su cultura.
4. Respeto por las maravillas. El foco central era el ser, consciente de su propio ser y de otros seres.

Podemos nombrar las principales cuestiones procedimentales relacionadas con la fenomenología:

1) El investigador necesita comprehender las perspectivas filosóficas que subyacen al enfoque, especialmente estudiar cómo las personas experimentan un fenómeno. Lo cual lo asevera (Morse, 2003, pág. 42), "comprehender se logra primero reflexionando sobre las experiencias propias, experiencias que suelen ser la primera fuente de datos".

2) El investigador propone cuestiones de investigación que exploran el significado de la experiencia para las personas y les solicita que lo describan desde sus experiencias de vida cotidianas. En ese sentido, (Bunge, 1999, pág. 404), específica que “que según la escuela hermenéutica no sólo los signos sino también el comportamiento humano, y quizás también los sucesos naturales, pueden y deben interpretarse. Y en ambos casos, interpretación significa la apertura del significado, que a su vez parece no querer decir nada más que intención, propósito u objetivo”.

3) El investigador recoge datos de las personas que han experimentado el fenómeno que se está investigando. Siguiendo lo expresado por (Morse, 2003), de que los temas de la experiencia se basan en la fenomenología del cuerpo vivido; las relaciones, el tiempo y el espacio vivido por los humanos.

4) Los pasos del análisis de datos fenomenológico incluyen la identificación de dimensiones; estas unidades son transformadas en clúster de significados, expresados en conceptos psicológicos y fenomenológicos. Lo cual depende de que “el análisis de datos en un proceso reflectivo que implica estar sintonizado de manera sensible a abrirse al significado de la experiencia en tanto discurso y en tanto texto” (Ray, 2003, pág. 152)

5) El informe fenomenológico finaliza con una comprensión en profundidad de la esencia, estructura invariante o esencia de la experiencia, reconociendo que existe un significado unificador de la experiencia. Creswell citado por (Sandín, 2003, pág. 152).

Husserl, fundador de la fenomenología, utilizó el termino griego *epoche* para la reducción fenomenológica que consiste en suspensión de las creencias, que sirve al propósito de obtener fenómenos sin

adulteración. La misma tiene dos etapas: la primera, la reducción eidética que es la reducción de los hechos particulares a esencias generales y la segunda, la reducción fenomenológica propiamente dicha o transcendental que libera a los fenómenos de todos los elementos transfenomenológicos (Cohen & Omery, 2003). Es de hacer notar que "los científicos sociales posiblemente no hubieran advertidos la existencia de la fenomenología sino hubiera sido por Schútz (1967-1933), quien se dio a la tarea de tratar de unirla con la Escuela Austriaca de Economía (...) Donde la originalidad y profundidad y la fertilidad de la obra de Schútz, quien expresó que: Mi mundo social con los alter egos que hay en él está ordenado, alrededor de mí como el centro, en asociados *(Umwelt),* contemporáneos *(Midwelt),* predecesores *(Vorwelt)* y sucesores *(Folgwelt),* gracias a lo cual yo y mis diferentes actitudes para con los demás instituyen estás múltiples relaciones. Todo esto se hace en varios grados de intimidad y anonimato" (Bunge, 1999, págs. 408-409).

No obstante, debemos ser conscientes de la diversidad metodológica que se da en el seno de la aproximación fenomenológica. En este sentido, (Ricoeur, 1981) citado por (Ray, 2003, pág. 144), específica que "la fenomenología sigue siendo la presuposición insuperable de la hermenéutica. Por otra parte, ella no puede constituirse a sí misma sin una presuposición hermenéutica". "La preocupación de la hermenéutica de Heidegger es revelar los fenómenos ocultos y, en particular, sus significados (...) El objetivo de la hermenéutica es descubrir el significado que no se manifiesta de inmediato a nuestra intuición, analizándolo y describiéndolo (...) y la fenomenología eidética como método de investigación se basa en la tesis de que hay estructuras esenciales a cualquier experiencia humana (...) el objetivo de la fenomenología eidética, entonces, es describir el significado de una experiencia a partir

de la perspectiva de quienes la han tenido" (Cohen & Omery, 2003, págs. 171-173). Mientras que (Bunge, 1999, pág. 403), nos explica que "la tesis ontológica inherente al pensamiento mágico de que la palabra y el objeto son equivalentes, o en todo caso inseparables uno del otro. Sostiene que los hechos sociales son símbolos, textos o análogos textuales que hay que interpretar".

En conclusión, La investigación cualitativa se ve beneficiada por el método fenomenológico en tanto que le aporta la visión de la subjetividad y la experiencia tal como es coexistida por los propios individuos. El interés de la fenomenología es el concebir del contexto de las personas y para ello busca conocer principalmente los significados y los significantes que los individuos dan a sus experiencias cotidianas. Así como también, el aprehender los procesos de exégesis que las personas siguen para definir su mundo y que les lleva a actuar de esa manera: comprender por qué en una situación concreta han actuado de una manera determinada. Para (Fernández, 2013, pág. 197), "la teoría fundamentada usa un procedimiento sistemático cualitativo para generar una teoría que explique, en un nivel conceptual una acción, interacción o área específica, la misma es denominada teoría sustantiva o de rango medio y se aplica en un contexto más concreto".

Etnografía

La etnografía es un método de investigación cualitativa que procede, fundamentalmente, de la Antropología social y/o cultural. El término de etnografía aparece en la primera década del siglo XIX. El término era utilizado en su sentido estricto, esto es, el enfoque sobre las etnias o los

pueblos, generalmente dirigidas a las investigaciones hacia los aspectos lingüísticos y raciales. Se vincula con la antropología y la etnología, las cuales en sus etapas investigativas posibilitan el conocimiento antropológico. En ese sentido, (Gurdián-Fernández, 2007, pág. 160), específica que la etnografía "es una descripción (grafía) completa o parcial de un grupo o pueblo (ethno). Se centra en el estudio de un grupo de personas que tienen algo en común, sea un grupo en un aula escolar, un sitio de trabajo, un barrio, una comunidad, entre otros".

La etnografía es el método que consiste en el estudio de uno o varios grupos de personas, como también el desarrollo cultural y de comportamiento de instituciones o grupos de instituciones centradas en perspectivas sociales y culturales comunes. Según (Rodríguez, Gil, & García, 1996, pág. 44), "cuando nos referimos a la etnografía la entendemos como el método de investigación por el que se aprende el modo de vida de una unidad social concreta. A través de la etnografía se persigue la descripción por reconstrucción analítica de carácter interpretativo de la cultura, formas de vida y estructura social del grupo investigado. Pero también, bajo el concepto etnografía, nos referimos al producto del proceso de investigación: un escrito etnográfico o retrato del modo de vida de una unidad social". En otro sentido, "existe una gran controversia en torno a cuáles son las características distintivas de la etnografía (Hammersly y Atkinson, 1994). Así, para Spradley (1979) lo fundamental es el registro del conocimiento cultural; Gumperz (1981) entiende que lo básico es la investigación detallada de patrones de interacción social; y para Lutz (1981) es el análisis holístico de las sociedades". Por otro lado, (Rubén, 2006, pág. 109), lo plantea como "Un tipo de planteo teórico-metodológico que incorpora una estrategia de abordaje de la realidad que permite replantear la forma de construcción

del conocimiento en la práctica social, a la vez que requiere, de forma imprescindible, un compromiso fundamental del investigador en su trabajo de campo y en su relación con los actores sociales. Una práctica social de investigación que transforma al investigador, tanto en el proceso de construcción social del conocimiento, como en la conformación de una experiencia vital irremplazable en el trabajo de campo".

En ese sentido, (Boyle, 2003, pág. 186), expone que "la etnografía, históricamente, se desarrolló en la antropología cultural, centrándose por lo general en sociedades de pequeñas escalas. Dos etnografías clásicas producidas en los albores de la antropología son *The Argonauts of the Western Pacific,* de Bronislaw Malinowski (1961) y *The Kwakiutl ethnography* de Frank Boas (1966)".

Por tanto, la etnografía presenta la característica de ser descriptivo de las sociedades humanas que constituye el fundamento del conocimiento antropológico. Ese carácter descriptivo proviene de la curiosidad, en múltiples relatos de viajero costumbristas, en los que palpita un contenido etnográfico. Una etnografía se centra en un grupo de personas que tienen algo en común, pero las etnografías actuales pueden compartir un sitio de trabajo, un estilo de vida, una residencia de cuidados, o una filosofía de gestión (Boyle, 2003).

El sociólogo Anthony Giddens define la etnografía como "el estudio directo de personas o grupos durante un cierto período de tiempo, utilizando la observación participante o las entrevistas para conocer su comportamiento social. La investigación etnográfica pretende revelar los significados que sustentan las acciones sociales; esto se consigue mediante la participación directa del investigador en las interacciones que constituyen la realidad social del grupo estudiado*"* (Giddens, Sociología,

2004, pág. 810). (Rodríguez, Gil, & García, 1996, pág. 44), exponen que la etnografía “como el método de investigación por el que se aprende el modo de vida de una unidad social concreta (...) Persigue la descripción o reconstrucción analítica de carácter interpretativo de la cultura, formas de vida y estructura social del grupo investigado”.

La etnografía es un modelo de investigación que permite la aproximación a una situación social de una persona o grupos de personas, considerada de manera holística en su propio contexto cotidiano y cultural. En ese sentido, (Lipson, 2003, pág. 396), nos plantea que “la etnografía se emplea para describir y explicar las regularidades y variaciones del comportamiento social”.

El objetivo fundamental que orienta todo este proceso de investigación es la comprensión empática del objeto de estudio, así como también de lo que la gente concibe, cómo se comporta, como interactúa; como se plantea revelar sus creencias, principios, dogmas, valores, motivaciones y estimulaciones. “Cuando hacemos la etnografía de una determinada unidad social, estamos intentando construir un esquema teórico que recoja y responda lo más fielmente posible a las percepciones, acciones, normas de juicio de esa unidad social” (Rodríguez, Gil, & García, 1996, pág. 45).

En lo que se refiere a las características de la etnografía, estás generalmente se superponen unas a otras y se interrelacionan; y son mencionadas por (Boyle, 2003):

1. La naturaleza contextual y holística de la etnografía. Se basa en la forma exacta como el etnógrafo ordena y selecciona los datos, busca los tipos, los clasifica, los pone en secuencia y los procesa para encontrar

patrones en el conjunto depende en alguna medida del tipo y enfoque de la etnografía y de las aptitudes y preferencia del etnógrafo. Es de hacer notar que “la comprehensión en la etnografía aumenta a medida que progresa la recolección de datos” (Morse, 2003, pág. 45).

2. El carácter reflexivo de la etnografía. Se refiere a que el etnógrafo es parte del mundo que estudia y está afectado por éste, produciendo teoría a partir de la naturaleza reflexiva de la experiencia etnográfica. En ese sentido, (Morse, 2003, pág. 46), nos dice que “la teorización en la etnografía está incluida en la síntesis de los datos como reflexiones en los datos conceptuales”.

3. El uso de los datos emic y etic. Estos términos que están estrechamente vinculados, donde el emic se refiere a la perspectiva que tiene el informante sobre la realidad y el etic es el contexto conceptual, las abstracciones del etnógrafo o la explicación científica de la realidad.

4. El producto final que es la etnografía. Es que mientras el etnógrafo tenga mayores conocimientos sobre la etnografía su producto será de mayor calidad y que el valor de la misma radica en los resultados pragmáticos tanto para la teoría como para la práctica.

Investigación-Acción (I-A)

El modelo de investigación-acción presenta sus orígenes producto de la diferencia entre investigación y acción, entre teoría y práctica, lo cual trajo como consecuencia que algunos científicos se interesara en esa dinámica, especialmente K Lewin (1946), quien realizó investigaciones sobre programas de cambio y la participación de personas. (Hurtado, 2000, pág. 351), explica que es “una modalidad de investigación interactiva cuyo fundamento epistémico ha estado sustentado por el

pragmatismo (Lewin, 1946) y por el materialismo dialéctico (Fals Borda y Rathman, 1989)". (Argyris, 2009, pág. 27) Expone que "Lewin integraba la teoría con la práctica en todos sus estudios (...) Describía su estrategia de investigación como la de buscar verdad por aproximaciones sucesivas y esto revela un segundo tema central de su trabajo. Diseñaba su investigación definiendo la totalidad y luego diferenciaba las partes".

En este tipo de investigación se presenta un factor predominante que se refiere a la acción que no es otra cosa sino a la participación activa de los informantes en el proceso de investigación como parte impulsora de la misma, lo cual implica que "la investigación-acción implica un talante democrático en el modo de hacer investigación, una perspectiva comunitaria. No se puede realizar de forma aislada; es necesaria la implicación grupal. Se considera fundamental llevar a cabo la toma de decisiones de forma conjunta" (Rodríguez, Gil, & García, 1996, pág. 52). (Argyris, 2009, pág. 17), manifiesta que "desde hace mucho los investigadores están interesados en producir conocimientos para la acción en la vida cotidiana (...) El conocimiento para la acción no sólo es relevante para el mundo de la práctica; es el conocimiento que la gente usa para crear mundo". Y (Bautista, 2011, pág. 97), la conceptúa como "el proceso de investigación-acción constituye un proceso continuo, una espiral, donde se van dando los momentos de problematización, diagnóstico, diseño de una propuesta de cambio, aplicación de la propuesta y evaluación, para luego reiniciar un nuevo circuito partiendo de una nueva problematización".

Así como también, (Cisterna, 2007, pág. 68), específica que "la investigación-acción se entiende, fundamentalmente, como un proceso de indagación científica (sistematizada, coherente, interpretada), de

carácter colectivo, que un grupo de personas realiza sobre su propia práctica, con la finalidad, tanto de dar cuenta de aquellos aspectos que merecen ser mejorados, como También de visualizar los caminos para dicho mejoramiento". Por otro lado, (Kemmis & McTaggart, 1988, pág. 9), la conceptualiza como "una forma de indagación introspectiva colectiva emprendida por participantes en situaciones sociales con objeto de mejorar la racionalidad y la justicia de sus prácticas sociales o educativas, así como su comprensión de esas prácticas y de las situaciones en que éstas tienen lugar".

Tal como lo señala, (McKernan, 1999, pág. 25), menciona a la investigación-acción como "el proceso de reflexión por el cual en un área problema determinada, donde se desea mejorar la práctica o la comprensión personal, el profesional en ejercicio lleva a cabo un estudio -en primer lugar, para definir con claridad el problema; en segundo lugar, para especificar un plan de acción (…) Luego se emprende una evaluación para comprobar y establecer la efectividad de la acción tomada. Por último, los participantes reflexionan, explican los progresos y comunican estos resultados a la comunidad de investigadores de la acción. La investigación acción es un estudio científico auto reflexivo de los profesionales para mejorar la práctica".

En la actualidad en un entorno cambiante imbuido en la complejidad se presenta una necesidad imperante de reexaminar la base metodológica de las ciencias administrativas mediante el abordaje de nuevos paradigmas con perspectivas vinculadas a los grupos de la sociedad, determinando como grupos a etnias, organizaciones, etc., donde mediante la investigación-acción expresando la participación y compromiso del investigador, el razonamiento de la vida cotidiana, la

capacidad de actuación de los individuos con el objeto de innovar y pensar por sí mismo mediante la reconstrucción de su historia y su cultura. Luego (Argyris, 2009, pág. 84), menciona “que la función del razonamiento en la vida cotidiana es dar sustento a las opiniones, creencias, actitudes, sentimientos y acciones. El razonamiento explica o da cuenta de los hechos. A través del acto de razonar los individuos puede cambiar sus convicciones y actitudes”.

Etnometodología

El término etnometodología fue establecido por el sociólogo norteamericano Harold Garfinkel basándose en los debates de los jurados adentrándose en los procedimientos de razonamiento que los denominó métodos centrado en el sentido común y que mediante explicaciones científicas instituye acerca de cómo es constituido y mantenido el orden social. Para estudiar este logro, la etnometodología se enfoca en “el conocimiento que un miembro tiene de sus asuntos corrientes, de sus propias iniciativas organizadas, donde tal conocimiento es considerado por nosotros como parte del escenario que también hace observable” (Garfinkel & Sacks, 1970, pág. 17).

Según (Rodríguez, Gil, & García, 1996, pág. 50), la etnometodología “intenta estudiar los fenómenos sociales incorporado a nuestros discursos y nuestras acciones a través del análisis de las actividades humanas”. se enfoca principalmente al entorno, el tema y al objeto de estudio dándole preponderancia a la realidad externa, es decir, en otras palabras, se refiere al estudio de los procederes de los individuos en su forma de hacer

uso de criterios culturales y las percepciones de la emotividad común, que afecta la naturalidad de la cotidianidad de las personas.

La etnometodología está muy ligada a la sociología que plantea de manera clara una perspectiva particular del hábitat y pesquisa del orden social donde se desarrollan las prácticas cotidianas que permiten que las personas visualicen las actividades diarias mediante acciones prácticas localizadas.

La etnometodología describe el análisis conversacional en el mundo social complejo en su proceso de construcción de la realidad cotidiana de los miembros de la comunidad o grupo con características objetiva y ordenada donde se presentan múltiples representaciones y significados. (Giddens, 1997, pág. 262), propone que “los estudios etnometodológicos se centran en la producción de la sociedad, en tanto que realización inteligente de los actores ordinarios, pero se interesan mucho menos por su reproducción en tanto que conjunto de estructuras”.

En el enfoque etnometodológico es de alto valor el dialogo entre las personas ya que es su razón de ser, donde el actor involucrado en el actuar cotidiano que realiza en su mundo siendo la figura resaltante del entorno. Por otro lado, el investigador mantendrá por sobre todo los hechos, la forma oral y el estilo de vida. Según (Masias, 2005, pág. 127), “esta investigación reivindica como objeto de observación la vida cotidiana, quiere acceder al mundo de la vida de los actores y expresar sus hallazgos en el lenguaje corriente o en uso. Son las actividades diarias, los motivos de la acción y sus significados, el saber de los actores, su conocimiento práctico, en el lenguaje de la Etnometodología, lo que quiere saberse”.

Diseño Documental

La investigación cualitativa que se caracteriza como hemos mencionado con eventos de estudios más extensos permitiendo una mayor conciliación en el ámbito social. Entre los métodos que se ubica en la esfera de lo cualitativo se encuentra el diseño documental en el contexto de lo escrito que se pude caracterizar en un rango reducido.

(Rodríguez I. , 2005, pág. 15), define la investigación documental como “la actividad humana realizada para descubrir un conocimiento o solucionar un problema, al utilizar los documentos escritos o representativos como medio para lograr tal fin”. (Hernández, 2012, pág. 154), se basa “en el acopio, procesamiento, organización, análisis e interpretación de la documentación existente en un campo del conocimiento”.

La investigación documental en la actualidad se ha expandido producto de la gran producción literaria y producciones escritas que nos conlleva a intentar comprender, ordenar, clasificar, categorizar e interpretar la información recopilada. Y (Tamayo y Tamayo, 1999, pág. 70), “es cuando recurrimos a la utilización de datos secundarios, es decir, aquellos que han sido obtenidos por otros y nos llegan elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los elaboran y manejan”.

En el proceso investigativo actual se ha venido incrementando el abordaje de problemáticas mediante el uso de la investigación documental caracterizándola como una representación teórica y metodológica basado en fuentes secundarias proveniente del pensamiento original de pensadores y creadores de diversas ramas del

pensamiento. Lo cual es aseverado por (Tamayo y Tamayo, 1999, pág. 71), en lo referente a que “conviene ante este diseño constatar la confiabilidad de los datos, y es labor del investigador asegurarse de que los datos que maneja mediante fuentes bibliográficas sean garantía para su diseño”.

Es de hacer notar que el diseño documental que por sus peculiaridades está en un marco complejo y de avance, tiene la característica de desarrollarse tanto en la investigación cualitativa como cuantitativa y la definición de la misma se basa en el proceso de recolección y abordaje de los datos que en este caso debe ser dirigido a su carácter interpretativo y comprensivo. De donde la visión interpretativa de dicho diseño viene dada por su capacidad de otorgar los sentidos y significantes de los documentos que comprenden la realidad a ser estudiada y comprendida. “Cuando la fuente principal de información son documentos y cuando el interés del investigador es analizarlos como hechos en sí mismo (fuentes primarias) o como documentos que nos brindan la información sobre otros hechos (fuentes secundarias)” (Ramírez, 1999, pág. 75).

La investigación documental se inicia con una selección de documentos que involucra que estén en el rango temporal, delimitado a una temática seleccionada y unas características generales y específicas sobre lo que se va a desarrollar la consulta, en otras palabras, son fuentes secundarias producto de otras fuentes ya sean de investigadores, de instituciones, personas en general, etc. En ese sentido, (Hernández, 2012), considera que en este tipo de investigación se utilizan “aquellos documentos (libros, revistas, enciclopedias, periódicos, tesis de grado,

manuscritos en línea, etc.), que se vinculan directamente con el objetivo, los antecedentes y las bases teóricas".

Triangulación

En las perspectivas de la investigación cualitativa la triangulación se refiere al uso de variados métodos y técnicas, así como diversas fuentes de datos para estudiar una realidad, lo cual conlleva a la generación de un nuevo conocimiento mediante la creación de teoría o de la producción de innovación.

Al realizar la triangulación tiene como propósito que al aplicar varios métodos trae como consecuencia que las fragilidades que se puedan presentar son opacadas por las fortalezas de los mismos. Así como también, certifica y válida la información al obtener aquellos resultados con características equivalentes que a su vez permite la ampliación del abordaje de la realidad definida. Luego, (Martínez, 1997, pág. 152), expone al respecto que "este principio subraya la incapacidad humana de agotar la realidad con una sola perspectiva, punto de vista, enfoque, óptica o abordaje, es decir, con un sólo intento de captarla".

Según varios autores se presentan varios tipos de triangulación, donde mencionaremos a los siguientes:

1) Triangulación metodológica. Consiste en el análisis de un mismo contexto problemático mediante diferentes métodos que permiten la visualización de distintos factores o aspectos complementarios de la totalidad del fenómeno y también posibilita comparar los diferentes resultados obtenidos por cada método.

2) Triangulación de los datos. Consiste en la utilización de diversas estrategias de datos que se derivan del proceso de recolección de información que puede valerse de criterios temporales que radica en la validación de los datos en diferentes épocas o lapsos; espaciales que consta en la aplicación a diferentes conjuntos de informantes clave; mientras en lo que se refiere a los niveles de análisis ya sean en el nivel agregado es la recopilación de datos sin vínculos sociales, en el interactivo es la participación de investigador e investigados y en el colectivo es la presencia de grupos y redes existentes. Sin embargo, (Tripp-Reimer, Sorofman, Peters, & Waterman, 2003, pág. 375), plantean que "cuando la observación y las entrevistas nos la recoge un sólo investigador, se debe prestar mucha atención a los mecanismos para ayudarle al investigador principal a mantener contacto con el texto y los datos de campo".

3) Triangulación de investigadores. Es cuando un conjunto de investigadores realiza una misma investigación, la cual puede iniciarse de manera individual por cada investigador y posteriormente realizar una conjunción de los resultados obtenidos que incrementarán la fiabilidad y validez de la investigación. O que sea realizada por un equipo multidisciplinarios que traen como consecuencia la utilización de diferentes perspectivas y metodologías que enriquecen los resultados productos de la investigación. (Tripp-Reimer, Sorofman, Peters, & Waterman, 2003, pág. 371), exponen "que este modelo de investigador y grupo es la norma para la investigación que combina la experiencia de investigadores de diferentes disciplinas o con diferentes experiencias metodológicas".

4) Triangulación teórica o de perspectivas. Es la aplicación de diversas teorías en la realización de un proceso investigativo de una realidad y de

esta manera visualizar las contrastes o concordancias que conciernen a los hallazgos y a las interpretaciones de un mismo fenómeno.

V

MOMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

A fin de establecer una metodología que corresponda con la investigación cualitativa es necesario establecer un conjunto de momentos que permitan la aproximación teórica, evolución, profundidad teórica, metodología, análisis y finalización de la investigación. La propuesta de investigación cualitativa que estamos exteriorizando en el marco del concepto de paradigma cualitativo dónde plantearemos una identidad epistemológica, ontológica y metodológica. Es de hacer notar que la mencionada investigación como una investigación emergente hasta ahora no ha prevalecido en el ámbito de las ciencias administrativas, en comparación con la manera convencional de abordar la investigación como lo es la investigación cuantitativa, presentamos una alternativa de investigación que permita el desarrollo de la imaginación, la intuición y la objetividad científica, como lo expone (Bunge, 1999), en la siguiente forma: la investigación emergente ha tenido que enfrentar múltiples y justificadas críticas, sobre las cuales no siempre ha habido refutaciones consistentes ni convincentes. También (Martínez, 1997, pág. 113), plantea que “existe una necesidad de un cambio fundamental de paradigma, que permita integrar en un todo coherente y lógico, el creciente flujo de conocimientos revolucionarios procedentes de las más diversas disciplinas y que entran en un conflicto irreconciliable cuando son procesados e interpretados con los viejos modelos”.

Según (Strauss & Corbin, 2003, pág. 13), “la investigación cualitativa está conformada de tres componentes. Primero, están los datos, que pueden provenir de fuentes diferentes, tales como entrevistas, observaciones, documentos, registros y películas. Segundo, están los procedimientos, que los investigadores pueden usar para interpretar y organizar los datos (...) Por medio de una serie de oraciones proposicionales, al hecho de conceptualizar, reducir, elaborar y relacionar los datos se lo suele denominar codificar”.

Los momentos de la investigación cualitativa ha sido definidos por varios autores, entre los cuales: (Rodríguez, Gil, & García, 1996), quienes expresan que a través de un proceso continuo proponen una serie de momentos que no tienen un principio y final claramente definidos, sino que superponen siempre en un camino hacia delante en el intento de responder a las cuestiones planteadas en la investigación en cuatro fases fundamentales: preparatoria, trabajo de campo, analítica e informativa. La fase preparatoria es el inicio de la investigación conformada por dos etapas: a) reflexiva se refiere al investigador en lo que respecta a su preparación, experiencias y opciones ético/políticas y b) diseño consiste en la planificación de las actuaciones y de diseñar la investigación. La fase del trabajo de campo consiste en la obtención de la información de los informantes claves, así como comprender el escenario de investigación, compuesto de dos etapas: a) acceso al campo radica a la forma de acceder a la información necesaria para la investigación y b) recogida de datos consiste en la recolección de la información, estableciendo los tiempos en entrevistas, relaciones de los eventos, transcripciones de datos y notas de campo y la triangulación. La fase analítica posterior al trabajo de campo se inicia el análisis de los datos cualitativos que consiste en la reducción de datos, disposición y

transformación de datos y obtención de resultados y verificación de conclusiones. La fase informativa es la culminación de la investigación mediante la presentación y la difusión de los resultados mediante un informe de investigación.

Mientras que (Morse, 2003, pág. 32), específica “que el método de investigación es el que da la lente, y dicta como se sopesan, se enfocan, y se secuencian los cuatros procesos de comprehender, sintetizar, teorizar y recontextualizar (…) ocurren más o menos secuencialmente debido a que el investigador debe alcanzar razonable de comprehensión antes de ser capaz de sintetizar y mientras el investigador no sea capaz de sintetizar, no le es posible teorizar. La recontextualización no puede ocurrir hasta que los conceptos o modelos de investigación se hayan desarrollado plenamente”.

En base a lo antes expuesto propondremos un conjunto de momentos que conformaran el abordaje de la investigación cualitativa, la cual presenta las características de ser expresada por un conjunto de disertaciones y representaciones teóricas que comprende varios métodos u diversas estrategias de recolección de información. Propondremos los siguientes momentos de la investigación cualitativa:

1.- Momento reflexión y planificación de la investigación.
2.- Momento Teórico Referencial.
3.- Momento Referencial de Resultados.
4.- Momento Comunicación de Hallazgos.

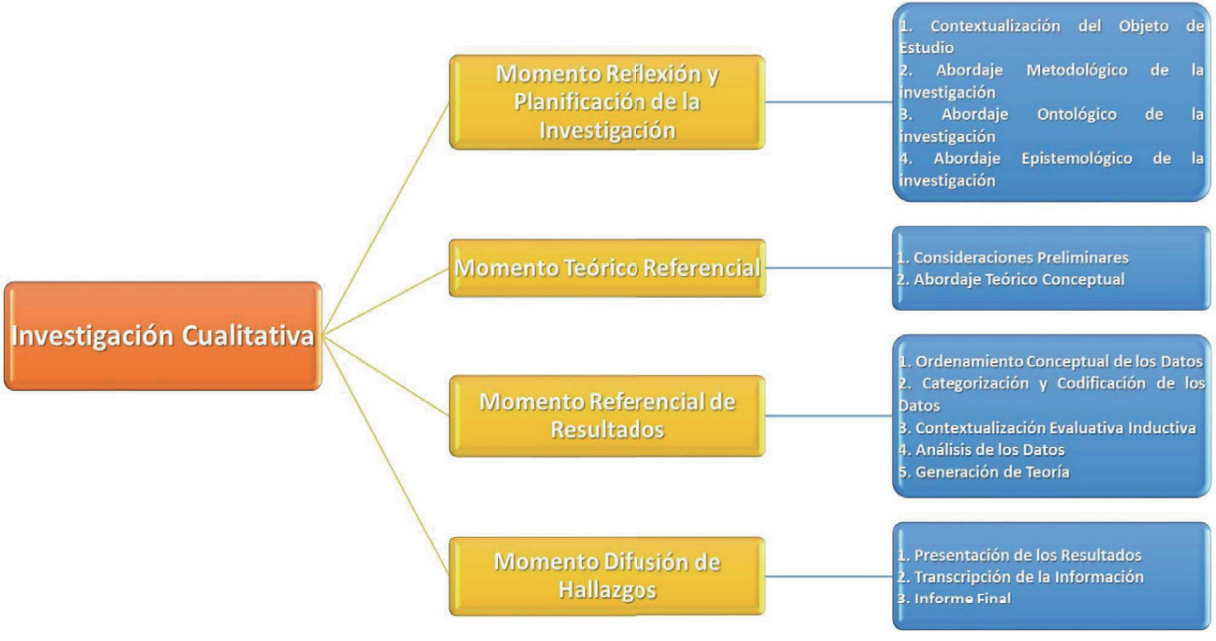

Ilustración 2 Momentos de la Investigación Cualitativa. Fuente propia

Momento de Reflexión y Planificación de la Investigación

El momento de reflexión y planificación de la investigación. Es el inicio del proceso de investigación que se caracteriza por tener la particularidad que está dirigida a definir qué es lo que se va a investigar y; cuáles son los sentidos y significados que generan la investigación. “Lo que implica que el investigador es parte del mundo que estudia y está afectado por éste” (Boyle, 2003, pág. 192). De esta manera, (Ramírez, 1999, pág. 29), plantea que “la reflexión también nos permitirá observar nuestros problemas de investigación desde diferentes ángulos y perspectivas, además de desarrollar nuestra capacidad analítica, lo cual es un gran recurso para el investigador”.

El momento antes mencionado incluye el abordaje, por una parte, de la contextualización del objeto de estudio y por el otro, el abordaje metodológico, ontológico y epistemológico de la investigación. (Sandoval, 2002, pág. 28), nos presenta que “las diferentes corrientes cualitativas, existe una clara diferencia entre lo que puede denominarse realidad empírica, objetiva o material con respecto al conocimiento que de esta se puede construir y que correspondería a lo que apropiadamente se puede denominar realidad epistémica. La primera puede tener una existencia independiente de un sujeto que la conozca; mientras la segunda necesariamente requiere, para su existencia, de un sujeto cognoscente, el cual está influido por una cultura y unas relaciones sociales particulares, que hacen que la realidad epistémica dependa para su definición, comprensión y análisis, del conocimiento de las formas de percibir, pensar, sentir y actuar, propias de esos sujetos cognoscentes”.

Contextualización del Objeto de Estudio

La contextualización del objeto de estudio en la investigación cualitativa se inicia mediante la revisión de la documentación sobre la realidad a ser estudiada, que se realiza de la siguiente manera: primero, una minuciosa revisión de toda la documentación disponible, segundo, prestar atención de la realidad a ser sometida a la investigación ya sea mediante informantes claves o la observación participante. La documentación se refiere a todo tipo de información secundaria, la cual puede ser actas, correspondencias, registros fotográficos, videos, películas u otro material archivado que permita reconstruir y contextualizar el proceso, fenómeno o realidad objeto de análisis. Según (Sierra, 2007, pág. 156), “la documentación alarga o prolonga el sistema de información en cuanto recoge, ordena, clasifica, analiza y conserva los documentos en los que se contienen información, con el fin de ofrecer a las personas interesadas una información determinada”.

En lo que respecta a la contextualización del objeto de estudio es el momento inicial del proceso y que se encuentra conformado por las siguientes actividades:

Exploración y construcción de la problematización. Se refiere a problematizar lo que respecta al objeto de estudio, entendiendo problematizar como imbuirse en la problemática seleccionada mediante el enfoque teórico y empírico del mismo y la estructuración formal de la propuesta del estudio requerido para resolver una necesidad a fin de obtener una solución. Así (Strauss & Corbin, 2003), consideran que las fuentes del problema son: Primero, problemas de investigación sugeridos ya sea por profesores, comentarios de profesional o colegas y el financiamiento de la investigación; segundo, es la literatura técnica y no

técnica; tercero, la experiencia personal y profesional y cuarto, la investigación misma. También (Montero & Hochman, 2005, págs. 83-84), especifican que “el planteamiento del problema es el punto de partida y fundamento de todo diseño de investigación (...) Para que una investigación sea coherente y viable es imprescindible que parta de un problema formulado correcta y claramente, ya que en él se contiene los parámetros dentro de los cuales discurrirá la investigación”. Mientras que (Sierra, 2007, pág. 128), menciona que “en el orden humano, todo problema lo es porque requiere una solución y esta solución no es natural, ni espontanea, ni automática, sino que exige un esfuerzo mental o práctico para obtenerla”. En este sentido, (Hernández, 2012), especifica que para definir un problema sugieres los siguientes aspectos:

a. Expresarlo de manera claro y preciso identificando carencias sobre aspectos teóricos-metodológicos y empíricos, así como los niveles de construcción tales como líneas de investigación, metodologías y el protocolo de investigación.

b. Contextualizar el objeto de estudio estableciendo los límites del problema. (Rodríguez, Gil, & García, 1996, pág. 46), menciona que “El objeto de estudio es descubrir el conocimiento cultural que la gente guarda en sus mentes, cómo es empleado en la interacción social y las consecuencias de su empleo”.

c. Establecer la dimensión espacial, demográfica y temporal. El proceso de indagación de la investigación cualitativa se inicia primeramente con un proceso que corresponde a la delimitación del objeto de estudio. El cual promueve la exhaustiva revisión de la literatura técnica y no técnica sobre la temática.

d. Analizar el problema de investigación desde los diversos planos que influyen en el mismo. Es de hacer notar que, “en la Investigación

Cualitativa, se entiende por situación problema aquella que surge del análisis concreto de una realidad social, en un sector determinado. Al definir el problema al cual nos aproximamos y al mostrar por qué hay que hacerlo, encontramos los elementos necesarios para justificar la investigación" (Bautista, 2011, pág. 141).

e. Respaldar los juicios sobre el problema mediante datos.

f. Formular las interrogantes correspondientes.

En esa dirección, (Méndez, 2001), expone que el investigador a fin de iniciar el abordaje del problema de la investigación debe basarse en la observación directa de la realidad y la consulta de bibliográfica y de dar respuesta a las interrogantes tales como: ¿Es el tema de interés? ¿Existe información sobre el mismo? ¿Quién o en dónde se puede encontrar la información? ¿Qué resultados personales y generales traerá el desarrollo de esa investigación? Entonces (Rodríguez, Gil, & García, 1996, págs. 66, 67), expone "un tema de investigación siempre se elige por alguna razón por algún motivo. En este momento es bueno que el investigador especifique las razones que le han llevado a considerar como objeto de estudio el tópico seleccionado. Estas pueden ser personales, profesionales, sociales, científicas o de cualquier otro tipo (...) En este sentido el diseño de la investigación suele estructurarse a partir cuestiones como éstas:

a) ¿Qué diseño resultará más adecuado a la formación, experiencia y opción ético-política del investigador?

b) ¿Qué o quién va a ser estudiado?

c) ¿Qué método de indagación se va a utilizar?

d) ¿Qué técnicas de investigación se utilizarán para recoger y analizar los datos?

e) ¿Desde qué perspectiva, o marco conceptual, van a elaborarse las conclusiones de investigación?

Por lo tanto, (Méndez, 2001, pág. 29), conceptúa el planteamiento del problema como “parte de la identificación y descripción de los síntomas que se observan y son relevantes de la situación, relacionándolos con las causas que lo producen”.

(Sierra, 2007), específica que de acuerdo a su concepción del problema se puede distinguir cuatro elementos:

a. El sujeto es el problema es el hombre, quién posee soluciones instintivas para ciertas dificultades que exige un esfuerzo mental y práctico.
b. La dificultad del problema, el cual puede ser teórica o práctica donde la naturaleza del problema se concreta en preguntas o interrogantes sobre el qué, cómo, cuándo, dónde, por qué, etc. de los fenómenos observados.
c. La solución se refiere a que el problema debe tener una solución aun cuando sea remota.
d. La investigación necesaria para la solución es que se requiere de una investigación para llegar a una solución.

Formulación del problema. Para iniciar la investigación es necesario identificar la o las preguntas de investigación que nos permitirá entre otras cosas los objetivos, la metodología; ya que la misma es el norte en todo el proceso de investigación. (Hutchinson & Wilson, 2003, pág. 355), exponen “las preguntas de investigación se vinculan con una pregunta que es mayor que todas”.

En lo que respecta a la formulación del problema esta se basa en el conjunto de interrogantes que son expresadas mediante preguntas de

investigación, las cuales en el marco cualitativo se caracterizan por ser subjetivo de lo cultural, el significado individual y colectivo de realidades de diferente naturaleza. (Strauss & Corbin, 2003), dan el siguiente razonamiento de que “aunque la pregunta inicial arranca de manera amplia, se va angostando progresivamente durante el proceso de investigación y se vuelve más enfocada a medida que se descubren los conceptos y sus relaciones”.

Todas estas preguntas tienen como eje la indagación desde la lógica interna de los fenómenos y realidades analizadas. En ese sentido, (Dreher, 2003, pág. 341), nos indica que “el elemento particular más importante para construir un diseño de investigación es la coherencia del método con las preguntas investigativas que se formulan”. En el proceso de formulación de las preguntas se requiere de un planteamiento claro del problema que conlleva a la ejecución y focalización de la investigación de manera idónea. (Strauss & Corbin, 2003, pág. 52), especifican que “los procedimientos para hacer comparaciones, formular preguntas y realizar muestreos basados en conceptos teóricos en evolución son características esenciales de la metodología”.

Mientras que (Mendizabal, 2006, pág. 83), nos indica que “dadas las características generales del estilo de investigación cualitativa, las preguntas deben ser presentadas como preliminares en la propuesta escrita, y dado que pueden evolucionar o modificarse en el transcurso del proceso de investigación, deben ser enunciadas de la forma más general y amplia posible”. Por lo tanto, lo más resaltante es que las preguntas de investigación son aquellas interrogantes que dirigen la investigación y que pueden adaptarse o modificarse de acuerdo a la realidad de la investigación.

El Abordaje Metodológico de la investigación

Dicho abordaje metodológico es el procedimiento o régimen de cómo abordar la temática, las interrogantes de la investigación y contextos con la directiva de conseguir repuestas, así como también, la selección de los escenarios y fuentes a ser tomados en consideración.

En el abordaje metodológico presentaremos los elementos que se han seleccionado para cumplir con los objetivos de la investigación para la generación del conocimiento y de por sí, la teoría, el cual generalmente está vinculado a la materia que se pretende estudiar y especificar de manera clara y concreta el cómo debe realizarse el abordaje al objeto de estudio. (Rodríguez I. , 2005, pág. 14), específica que "la intención de investigar se inicia con el conocimiento de un conflicto o problema que requiere solución". En ese orden, (González, Hidalgo, & Guadalupe, 2007, pág. 141), exponen que la misma es "un proceso que requiere de una metodología y de técnicas específicas que garanticen el desarrollo completo y coherente del propósito de la investigación".

Tres preceptos rigen la investigación cualitativa: el carácter multidisciplinario, interdisciplinariedad y transdisciplinario, la premisa que hace referencia a la disciplina que busca, indaga, encuentra barreras y persiste hasta que ve que la respuesta puede ser alcanzada con ayuda de otra disciplina, cobra vigencia en este tiempo, cuando se habla del diálogo disciplinar, es cuando nos referimos que la complejidad del tema a investigar requiere de la adopción de varios puntos de vista. Donde (Martínez, 1997, pág. 164), expone que: "la investigación interdisciplinaria ha adquirido cada vez mayor significación, como función de la complejidad de los problemas sociales y científicos, insolubles por la vía de disciplinas particulares o por medio de expertos aislados". Haciendo

énfasis en que “la característica distintiva de la investigación interdisciplinaria generalmente se identifica como un proceso de investigación integrador que se realiza entre investigadores de diferentes antecedentes disciplinarios” (Martínez, 1997, pág. 164). Donde (Tamayo y Tamayo, 1999, pág. 63), nos indica que “el fenómeno interdisciplinario tiene un doble origen: uno interno, que tiene por característica esencial el remanejamiento general del sistema de las ciencias, acompañado de su progreso y su organización; otro externo, caracterizado por la movilización cada vez más extensa del saber y la multiplicidad creciente de especialistas”.

La investigación cualitativa es un proceso que permite estudiar una serie de categorías, conocimientos, situaciones, realidades, etc., cuyo objetivo final es llegar a una conclusión. La misma se basa en el estudio del objeto de estudio y su influencia en el individuo como un ser social que presenta la necesidad de compartir, sentir y observar a otros individuos y, a su vez ser observado por los otros. De manera tal de ser interprete de la realidad social, de los valores de donde se deducen la serie de significados que emulan a la dimensión y existencia humana como una categoría intersubjetiva del dar, recibir y de reconocer a los demás. Así mismo, como lo afirma, (Hurtado, 2000, pág. 336), “en este tipo de investigación las personas involucradas aportan su conocimiento autóctono de la situación y llegan conjuntamente a una nueva solución con la ayuda del investigador – facilitador”.

Es por ello, que el proceso de generación de conocimiento, sobre las distintas situaciones o eventos donde se perciben y afectan al individuo y a la organización, se medirán las distintas categorías que inciden en este fenómeno, a través de los diferentes conceptos que definen el

mencionado proceso, que permiten elevar de manera precisa el conocimiento científico.

(Martínez, 1997), sostiene que el conocimiento nuevo sobre la interpretación del objeto es el conocimiento científico y se valida en la dimensión social, lo que el sujeto genera en el ámbito de la ciencia, responde a cosmovisiones del mundo que son aceptadas por la sociedad del conocimiento como explicativas de la realidad y de la relación con el objeto.

La dimensión metodológica permite indagar e interpretar las significaciones humanas, es decir comprender los significados que los actores sociales aportarán sobre la acción gerencial y que están relacionados con las características del objeto de estudio, su propósito y los postulados epistemológicos que en el mismo subyacen y que guardan correspondencia con lo planteado por (Colas & Buendía, 1992): (a) la ciencia no es algo abstracto ni aislado del mundo: si no que depende del contexto social, sin el cual no es posible comprender la conducta humana, ya que la forma de vida del individuo, sus pensamientos, entre otros constituyen la base de sus acciones y estructuran de algún modo su propia interpretación de la realidad y sus significados. (b) la conducta humana es más compleja y diferenciada que en otros seres vivos; en consecuencia, es imposible explicarla de la misma forma que se explican los fenómenos de las ciencias naturales. También se deben tomar en cuenta estos siguientes aspectos:

1) La definición del diseño de la investigación. Se basa en la elaboración de un bosquejo de una planificación que consistirá en la conjunción con la realidad humana objeto de estudio y la construcción del conocimiento acerca de ella. Las primicias del diseño se centrarán en el establecimiento

de cómo abordar a la investigación en tiempo, espacio y el empleo de una o varias estrategias de contacto con la realidad o las realidades objeto de estudio. (Strauss & Corbin, 2003, pág. 9), exteriorizan que el diseño "proporciona un sentido de visión, de adónde quiere ir el analista con la investigación. Las técnicas y procedimientos (el método), por otra parte, proporciona los medios para llevar esta visión a la realidad".

En el diseño de la investigación se conjugan los siguientes aspectos, la vinculación entre los actores y el conjunto de realidades presentes en la temática de se desprenden los significados y sentidos sociales, culturales y personales que generan las discrepancias y consentimientos, los problemas y fisuras, las exactitudes y anomalías, las heterogeneidades y homogeneidades, que se hacen presente en cualquier realidad humana que sea objeto de investigación. En síntesis, (Martínez, 1997, pág. 65), plantea que "el sistema subyacente de relaciones de conocimiento es un sistema que genera o efectúa nuevas relaciones, un sistema generador de conceptos, con la capacidad de categorizar y caracterizar los nuevos eventos, pero también de revisar, rectificar y reestructurar críticamente aquellos ya experimentados con anterioridad, es decir, el mismo sistema o red de relaciones del conocimiento ya solidificado".

2) La unidad de análisis se caracteriza por ser de carácter flexible y de índole global y holístico que no es predeterminado, cuyo uso es netamente temporal que está conformado por una serie de categorías de análisis, contenidas en la información que obtenga el investigador en el trabajo de campo y a su vez orientan la búsqueda sin predeterminar taxativamente la dirección de la misma. (Martínez, 2006), nos ilustra con que dicha unidad sería la nueva realidad que emerge de la interacción de

las partes constituyentes, sería la búsqueda de esa estructura con su función y significado.

(Sierra, 2007, pág. 351), lo denomina unidad de observación y lo conceptúa como “las realidades que se pretenden observar. Como tales constituyen en la investigación el objeto global de estudio y de ellas se obtienen los datos empíricos necesarios para contrastar las hipótesis con la realidad”. Mientras que (Hurtado, 2000, pág. 151), lo denomina unidad de estudio y lo define como “el contexto, al ser o entidad poseedores de la característica, evento, cualidad o variable, que se desea estudiar, una unidad de estudio puede ser una persona, un objeto, un grupo, una extensión geográfica, una institución”.

3) Muestreo teórico consiste en la escogencia de los contextos, escenarios, acontecimientos, informantes clave, esferas, momentos, y temas que serán abordados en primera instancia en la investigación, teniendo como criterio aquellos que están más ligados con el problema objeto de análisis. (Martín-Crespo & Salamanca, 2007, pág. 2), expresan “que los investigadores cualitativos suelen evitar las muestras probabilísticas, puesto que lo que buscamos son buenos informantes, es decir, personas informadas, lúcidas, reflexivas y dispuestas a hablar ampliamente con el investigador”.

El mencionado muestreo consiste en una etapa de recolección de los datos que conllevará a la producción de los resultados que culminaran con la generación de teoría que es resultado del proceso mediante el cual el investigador selecciona, codifica y analiza la información obtenida y selecciona toda la información con mayor preponderancia en la realización de la investigación, generalmente este proceso está involucrado dentro del proceso de teorizar que según (Strauss & Corbin,

2003, pág. 28), “es el acto de construir a partir de datos, un esquema explicativo que de manera sistemática integre varios conceptos por medio de oraciones que indiquen las relaciones (...) Da oportunidad a los usuarios de explicar y predecir acontecimientos, con lo cual se proporcionan guías para la acción”.

En la realización de una investigación cualitativa en lo referente al muestreo teórico presenta diferentes orientaciones entre los cuales puede ser la utilización de números pequeños de informantes, incluso único o elevado número de informantes, como una etnia, miembros de una organización o pobladores de una localidad, es decir, se requiere que la selección que se tome debe tener las características que permita la obtención de la información fiable que proporcione una investigación idónea. En ese sentido, (Strauss & Corbin, 2003, pág. 80), plantean que el muestreo teórico es un “muestreo con base en los conceptos emergentes, con el propósito de explorar el rango de dimensiones o las condiciones diversas en las cuales varían las propiedades de los conceptos”. Así como también, (Martín-Crespo & Salamanca, 2007, pág. 3), se refieren a “que este tipo de investigación se debe decidir cuándo y dónde observar, con quién conversar, así como qué información registrar y cómo hacerlo”.

Así, para poder determinar que el muestreo teórico es adecuado necesariamente el investigador debe tener el dominio y el conocimiento del contexto del estudio. De esta manera, la cantidad de informantes no se conoce en el inicio de la investigación, sino cuando el proceso de indagación ha finalizado, ya que el diseño de muestreo teórico permite la incorporación de informantes de manera interactiva basado en la forma que va surgiendo la información durante la investigación debido a la

certeza de los datos, así como también las experticias del investigador. Lo antes especificado requiere por lo tanto que ocurra la saturación que en concordancia con (Strauss & Corbin, 2003, pág. 157), quienes especifican que es “el punto en la construcción de la categoría en el cual ya no emergen propiedades, dimensiones o relaciones nuevas durante el análisis” y con (Morse, 2003, pág. 127), lo explica como “la completa inclusión de las ocurrencias o a la inmersión total en los fenómenos para conocerlos plenamente, de manera amplia y lo más profundo posible. La saturación significa que el investigador ha hecho una exploración exhaustiva del fenómeno estudiado”.

Por otro lado, el muestreo teórico es el proceso mediante el cual se estipula el conjunto de información a ser recolectada que dirigirá la investigación, siempre con la intención que dicha recolección tiene como objetivo principal la generación de la teoría, mediante la recolección, la codificación y el análisis se van realizando conjuntamente.

La construcción del muestreo básicamente representa la reflexión de la ciencia y por consiguiente los presupuestos que se generan, por lo tanto, “el muestreo de las personas puede realizarse con criterios demográficos estandarizados como género, raza, edad, ocupación, nivel de instrucción, etc.” (Martín-Crespo & Salamanca, 2007, pág. 3). Luego, (Strauss & Corbin, 2003, pág. 219), plantean que el propósito del muestreo teórico “es acudir a lugares, personas o acontecimientos que maximicen las oportunidades de descubrir variaciones entre los conceptos y que hagan más densas las categorías e términos de sus propiedades y dimensiones”.

4) Selección de informantes clave. En el caso de algunos autores también denominados como participantes. Esta actividad consiste en la

selección de los individuos que se requieren para iniciar la relación dialógica con el investigador, es de menester pensar que, primero, la primera selección no implica necesariamente que se mantenga esa cantidad de informantes, los cuales de acuerdo a la información recolectada permite incrementar o reducir el grupo de informantes, segundo, la selección se basa en la emisión de ciertos y determinados criterios que conllevan a la selección idónea de los informantes. (Boyle, 2003, pág. 194) cita a Morse (1991b), “argumentando a favor del uso del término participante en estudios cualitativos conducidos por científicos sociales, debido a que esta palabra refleja la naturaleza del discurso y la relación entre el investigador y los individuos que participan en las clases y tipos de estudio que son conducidos en muchos trabajos cualitativos”.

Según (Izcara, 2014, pág. 44), “En la investigación cualitativa, al investigador le compete elegir quiénes formarán parte de la muestra. Éstos deben presentar dos características: i) deben tener una riqueza de información sobre el objeto de estudio, y ii) tienen que presentar una clara disposición a cooperar con el investigador”. Mientras que (Gurdián-Fernández, 2007, pág. 125), expone que “el sujeto es una acción y una conciencia porque al ser constructor y productor del mundo elabora y re-elabora, desecha cada día construcciones subjetivas de ese mundo en el cual vive y actúa. Desde esta perspectiva, la observación científica no es pura ni objetiva, sino que lo observado se inserta dentro de una matriz o marco referencial, constituido por los intereses, valores, actitudes y creencias, de la persona que investiga, lo cual le da un sentido subjetivo a lo observado”.

Es de hacer notar que los informantes clave son individuos que presentan características, vivencias, experiencias, capacidad de

relaciones y conocimientos del objeto de estudio, lo cual es una fuente importante de información y a la vez les va abriendo el acceso a otras personas y a nuevos escenarios. “los informantes necesitan poseer suficiente información sobre los riesgos y beneficios, el carácter de su compromiso potencial y el propósito de estudio, a fin de que pueda tomar la decisión sobre si van a participar o no” (Lipson, 2003, pág. 401). Por otro lado, (Cozby, 2005, pág. 54), plantea que “cualquier decisión de incluir o excluir a ciertas personas de un estudio de investigación debe justificarse con bases científicas. Por lo tanto, si se utiliza la edad, el grupo étnico, el género u otro criterio para seleccionar a los participantes, debe existir un fundamento científico”.

En ese sentido, (Rodríguez, Gil, & García, 1996, pág. 135), especifican que “los informantes considerados en una investigación cualitativa se eligen porque cumplen ciertos requisitos (...) La investigación cualitativa propone estrategias de selección de informantes que suponen una selección deliberada e intencional (...) Incluso, en algunos estudios se elige a una sola persona o institución como caso y, desde luego, nunca a partir de una tabla de números aleatorios (...) el proceso de selección de informantes no se interrumpe sino que continúa a lo largo de toda la investigación, valiéndose de estrategias diferentes según el tipo de información que se necesita en cada momento”. Mientras que (Strauss & Corbin, 2003, pág. 106), alertan que “los analistas, así como los participantes, traen a la investigación sesgos, creencias, suposiciones, lo cual no es necesariamente negativo; al fin y al cabo, las personas son producto de su cultura, el tiempo en que viven, el género, la experiencia y la educación”.

La selección de los informantes clave debe realizarse tomando en cuenta la calidad y la cualidad para deducir a quienes y a cuántos participantes seleccionar, decisiones muestrales que se establecen en el inicio del estudio y que se enriquecen durante el proceso investigativo hasta conseguir la saturación de la información o no producen ninguna comprensión auténticamente nueva. “la selección de informantes puede definirse, por tanto, como una tarea continuada en la que se ponen en juego diferentes estrategias conducentes a determinar cuáles son las personas o grupos que, en cada momento del trabajo de campo, pueden aportar la información más relevante a los propósitos de la investigación” (Rodríguez, Gil, & García, 1996, pág. 136).

La estrategia de captación de informantes clave es un proceso flexible de selección de informantes con la intención de captar, comprender e interpretar los resultados de la investigación, el conjunto de personas seleccionadas debe ser diferenciadas para abordar la gama de perspectivas de los individuos en la cual se está interesado, es importante señalar que la relación con los informantes permita inclusive que presenten a otros informantes que puedan aportar información valiosa al estudio. (Lipson, 2003, pág. 390), expone “las relaciones entre el investigador y el investigado son estrechas y multifocales, y los apeles se vuelven mucho más vagos que en los modelos positivistas donde se desanima la interacción entre investigador y sujeto”.

El Abordaje Ontológico de la investigación

En lo referente al camino ontológico parte de lo cotidiano, por el sentido del ser de la realidad social y natural reafirma que las sociedades modernas son sistemas integrados que poseen estructuras orientadas a

la integración social, “el sistema pertenece en su totalidad al modo de vida de un determinado grupo social” (Habermas, 1999, pág. 61), entonces permite reflexionar constante y profundamente sobre la realidad. En el caso particular, la de la teoría fundamentada se asocia a lo inductivo, lo holístico, lo subjetivo, lo interpretativo, lo natural, lo sociocultural.

El abordaje ontológico o ciencia del ser en general, donde se concibe al hombre en su intrínseco del humanismo, y también como un ser social y gregario que deriva en el colectivismo, que tiene la necesidad de conocer al otro, en el mundo, a través de las relaciones intersubjetivas y cambiantes. Esto implica que para pensar y desarrollarse es necesario no solamente oír, sino también expresarse en palabras, aunque el pensamiento supera a la palabra y esta última, es desvelamiento del mundo y de las cosas y revelación de la persona (Broudy, 1994).

En ese sentido, ante tal concepción de la realidad, la cual aplica pertinentemente a lo que ontológicamente se percibe como un fenómeno social a aprehender como una totalidad indivisible, cuya manifestación final responde a la interdeterminación entre sus componentes y se expresa a través de cualidades que no pueden ser comprendidas desde la comprensión aislada de los mismos; porque la esencialidad que la anima no responde a la esencialidades que determinan el comportamiento aislada de cada una de sus partes.

(Leal, 2005), específica que, en todo proceso de investigación científica, es necesario que la ontología del fenómeno por conocer, la posición cognoscente del investigador y el método que se utilice para entrar en contacto profundo con el fenómeno por conocer, se articulen en una unidad sistemática y abierta que permita que el todo funcione mucho

más allá de la suma de sus partes, teniendo como centro generador el sujeto que conoce.

Mientras que (Masias, 2005, pág. 127), visualiza lo referente a que "en esta postura verificar, tras que es un imposible cognitivo, reproduce la ontología positivista de la realidad independiente de la voluntad humana. En vez de verificar se trata de describir profundamente, comprendiendo e interpretando". De donde se puede deducir que el contexto de la investigación cualitativa tendrá que extender sus ámbitos de perspectivas y competencia epistemológicas, ontológicas y metodológicas que conlleven al razonamiento de su legitimidad.

El Abordaje Epistemológico de la Investigación

En el abordaje epistemológico se presenta la interrelación entre las necesidades e intenciones cognoscentes del sujeto que conoce, las cualidades cognitivas que el sujeto cognoscente es capaz de desarrollar y articular y la manera como concibe la realidad el sujeto que conoce. Es de hacer notar, que la perspectiva cognoscente del sujeto que conoce, determina el contacto y la manera como éste aprehende el fenómeno que aborda. Esta manera de ver la acción gerencial desde la perspectiva subjetiva de cada individuo es considerada parte inherente al estudio enmarcado en el paradigma de la complejidad. Esto es respaldado por lo planteado por (Demo, 1995, pág. 14), "somos objetivos como hecho social quiere decir nuestra subjetividad es un hecho, pero lo expresamos de modo subjetivo a nuestra manera".

La posición epistemológica del sujeto que conoce, se integra en el mundo interior de éste, es decir, tiene una construcción mental que integra las capacidades racionales, psicológicas, lingüísticas, y socioculturales

que determina la naturaleza humana. Sin embargo, su constitución mental está atada a la manera como interactúa con su realidad exterior, el sujeto que conoce, por lo que la relación: sujeto – realidad origina la esencialidad que la determina, dicha relación aborda la condición y la necesidad humana de conocer. El hombre, por naturaleza, puede y necesita conocer, como condición primordial para su propio desarrollo. Este rasgo es sintetizado en el siguiente pensamiento de (Popper, 1995, pág. 5), quién expresó lo siguiente "mi epistemología implica que las ciencias no comienzan con mediciones, sino con grandes ideas y que el progreso científico no consiste en acumulación ni clarificación de hechos, sino en ideas intrépidas y revolucionarias, que entonces son sometidas a aguda crítica y examen".

Según (Husserl, 1995, pág. 18), "El Mundo es el conjunto total de la experiencia y del conocimiento empírico posible, de los objetos que sobre la base de experiencias actuales son conocibles en un pensar teórico justo". Lo afirmado por Husserl, como fundamento de lo señalado con antelación, en torno a la aprenhension de un fenómeno social, permite inferir que el mundo tiene su asiento en la percepción que de él tienen los hombres que lo construyen; es decir, en la experiencia cognitiva que les permite iniciar el proceso cognoscente para representarlo en su conciencia. Donde la percepción, como instancia cognitiva, lleva al sujeto cognoscente al contacto inicial con el objeto de que pretende conocer; la construcción le permite valorar, medir, relacionar, interpretar, comprender, analizar y explicar las relaciones lineales y no lineales que integran sus componentes, y la representación mental lo lleva a imprimir en su intelecto una imagen conceptual, teórico-operativa del objeto a conocer.

En el análisis epistemológico se notan “tres hechos básicos que merecen ser puestos de relieve: en primer lugar, se encuentra una renuencia excesivamente grande a revisar los compromisos epistemológicos de base; de aquí se deriva, como segundo hecho, una notable desproporción entre la atención que se ofrece a los compromisos de fondo del propio trabajo y aquella dada a los detalles superficiales y hasta pedantes de carácter instrumental: se reposa felizmente dentro de la superestructura; y, finalmente, se detecta una disposición a aceptar las cosas en forma acrítica y a convertirse en un individuo más de la tendencia central” (Martínez, 1997, pág. 70). Es lógico suponer que la epistemología está referido al pensamiento que supedita al proceso de conocimiento en que se fundamenta la relación sujeto-objeto incluyendo a ámbito de la realidad circundante ya que en la investigación cualitativa el mencionado conocimiento se deriva de la actividad humana que se vincula con su dimensión histórica.

El abordaje epistemológico consiste en la forma de relación elegida por el investigador para abordar la realidad a ser estudiada de manera de producir el conocimiento que está imbuido en la mal llamada objetividad potencial que no escapa de la subjetividad de las personas que se vincula con la esencia misma.

La reflexión epistemológica está basada de sus perfeccionamientos teóricos y de la experiencia de la investigación empírica, que se hace presente en la actividad habitual del investigador en el proceso de la investigación teniendo como fin la perseverancia, la construcción y validación del conocimiento mediante las estrategias metodológicas que se utilicen.

Momento Teórico Referencial

El momento teórico referencial es la fase donde se inicia el punto de referencia en lo que se refiere al contexto conceptual que permite establecer un conjunto coordinado y ordenado de estudios anteriores, conceptos, teorías basada en una búsqueda bibliográfica que clarifican la realidad a ser estudiada. De esa manera (Mendizabal, 2006, pág. 76), expone que “el contexto conceptual no se encuentra ni se toma prestado, es construido por el investigador. Permite a) ubicar el estudio dentro de los debates de la comunidad científica, b) vincularlo con las tradiciones teóricas generales y específicas del tema, c) evaluar el tipo de aporte teórico que se realizará a través del estudio propuesto: expandir la teoría, enriquecerla o superarla creando nuevos conceptos, y por supuesto d) respaldar el resto de los componentes del diseño, especialmente, las preguntas de investigación”.

En una investigación cualitativa este “marco” (así, entre comillas) no debe “enmarcar” (delimitar) la búsqueda del investigador, pues sólo es “referencial”, es decir, sólo tiene por finalidad exponer lo que se ha hecho hasta el momento para esclarecer el fenómeno objeto de la investigación. Debe referir las principales investigaciones sobre el área o áreas cercanas: autores, enfoques y métodos empleados, conclusiones e interpretaciones teóricas a que llegaron y otros elementos de importancia (Martínez, 2006).

Generalmente, el momento teórico referencial se compone de los siguientes aspectos: a) la revisión de la literatura técnica y no técnica que según (Strauss & Corbin, 2003, pág. 39), son “la literatura técnica: informes sobre estudios de investigación y trabajos teóricos o filosóficos

(...) literatura no técnica: biografías, diarios, documentos, manuscritos, registros, informes, catálogos y otros materiales; b) selección de una teoría o una perspectiva teórica que puedan ser una o más que presente las característica de haber sido desarrollada con anterioridad o preámbulo para la construcción de una teoría o perspectiva. Mientras que (Mendizabal, 2006, pág. 77), específica que " El contexto conceptual se elabora a partir de diversas fuentes o recursos: 1) la experiencia vital del investigador y sus propias especulaciones o ideas; 2) el conocimiento y dominio de las tradiciones teóricas referidas a la temática estudiada, y el análisis crítico de la bibliografía pertinente y relevante, tarea que se denomina, curiosamente, «estado del arte»; y 3) los estudios o investigaciones anteriores".

A continuación, se puede plantear que, el método de investigación seleccionado es dependiente al enfoque teórico: "De la perspectiva teórica depende lo que estudia la metodología cualitativa, el modo en que lo estudia, y en que se interpreta lo estudiado" (Taylor & Bodgan, 1987, pág. 23). De donde deduciremos que en el proceso de investigación el investigador selecciona un método, una técnica, la población, las particularidades a ser investigadas derivadas de las interrogantes, los propósitos y los criterios para la selección de los informantes clave, así como, la delimitación temporal, geográfica y de recursos.

Consideraciones Preliminares

La investigación cualitativa se plantea con un carácter de alta importancia a la revisión y análisis de la literatura existente especialmente aquella documentación referida a investigaciones realizadas con anterioridad especialmente aquellas de contenido académico tales como

tesis, trabajos de investigación, trabajos de ascensos, etc. (Cozby, 2005, pág. 23), nos informa que “antes de realizar cualquier proyecto de investigación, un científico debe conocer con profundidad los hallazgos de estudios previos”. Es de hacer notar que esta revisión permite realizar la depuración de la información con el objeto de determinar ciertas categorías y aportes al proceso de investigación. Por ello resulta que la búsqueda de más y nuevas fuentes de información tanto teórica como de investigaciones antecedentes va siendo orientada por los propios hallazgos que se van haciendo durante la investigación en curso.

Para, (Bautista, 2011, pág. 148), “el estado del arte concierne a un fraccionamiento de los problemas investigados sobre el tema escogido. Responde a las preguntas ¿qué problemas se han investigado?, ¿cómo se ha definido este problema?, ¿cuál es el resultado de esas investigaciones? El estado del arte abre el campo inicial de la indagación como un primer insumo que puede llamarse investigación sobre la investigación, para recoger los datos acumulados sobre el tema en cuestión”. En otras palabras, la indagación de la literatura se establece en un referente teórico que permite ser una guía para la construcción conceptual. En consecuencia, la lectura correspondiente es de naturaleza crítica y selectiva, donde el investigador extrae sus propias conclusiones y mantiene la atención sobre los aspectos que resultan atinentes al tópico de investigación planteado y a los hallazgos realizados durante el proceso.

En ese sentido, (Hurtado, 2000, pág. 37), específica que “la investigación requiere de conocimientos previos: sólo aquél que conoce es capaz de reconocer lo que desconoce. En otras palabras, la identificación de una necesidad o situación a resolver, así como el trabajo

conceptual y analítico que se requiere para extraer de dicha situación una pregunta o enunciado holopráxico, exigen conocimiento por parte del investigador, tanto de la situación a investigar, como del proceso que se sigue para formular y resolver preguntas de investigación".

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, se supone que se debe tener un bagaje de conocimientos que permita la identificación del problema en términos concretos y explícitos formulando las interrogantes que deben constituirse en la generación de la visión del problema.

Esquema Teórico Conceptual

Dicho esquema implica la organización metodológica de manera sistemática y ordenada del conjunto de antecedentes, basamentos teóricos y teorías que fundamentan la investigación y que orientan el paradigma de investigación a ser utilizado. "Los conceptos y constructos son las abstracciones de los escenarios y experiencias reales que constituyen el fundamento de una investigación. El marco teórico indica la interacción e interrelación esperadas de dichos conceptos y constructos" (Goetz & LeCompte, 1988, pág. 237).

Dicho esquema según (Méndez, 2001, pág. 66), se refiere "a una identificación de fuentes secundarias sobre las cuales se podrá diseñar la investigación propuesta". (Strauss & Corbin, 2003), consideran que la literatura es una fuente secundaria de datos que incluyen entrevistas, notas de campo, materiales descriptivos relacionados con eventos, acciones ambientales y las perspectivas de autores.

En otras palabras, en las investigaciones cualitativas tienen como sustento de alta importancia, como es, la orientación teórica de la

investigación que representa el estudio del arte sobre el tema objeto de estudio compuesto de una amplia selección de informaciones secundarias sobre el objeto y su contexto. Dicha orientación constituye un corpus de conceptos de diferentes niveles de abstracción articulados entre sí que orientan la forma de aprehender la realidad. “Significa poner en claro para el propio investigador sus postulados y supuestos, asumir los frutos de investigaciones anteriores y esforzarse por orientar el trabajo de un modo coherente” (Cisterna, 2007, pág. 29).

El esquema teórico conceptual es la plataforma que permite la selección de literatura, el diseño del estudio y la construcción de los resultados, así como también, en él emerge la relación entre teoría, el proceso de investigación y la realidad objeto de estudio. (Strauss & Corbin, 2003, pág. 172), nos expresan que “un esquema teórico de fluir de manera lógica y no presentar inconsistencia”.

Dicho esquema constituye un marco de referencia compuesto por un conjunto de conceptos y descripciones cuyo propósito principal es sistematizar, clasificar y abordar la temática a ser estudiada que depuran los supuestos y postulados emitidos por el investigador. Boss (1987) citado por (Hutchinson & Wilson, 2003, pág. 361), expone que “la investigación se basa en la inducción, porque las raíces filosóficas de la mayor parte de los métodos cualitativos estimulan la conceptualización de las perspectivas de los participantes, más bien que interpretar con base en marcos teóricos predeterminados”.

Sin embargo, (Martínez, 2006), expone que “por consiguiente, es altamente criticable e inaceptable la tendencia antifenomenológica que tienen algunos evaluadores de proyectos e investigaciones, incluso cualitativas, a forzar a los autores de los mismos para que “encuadren” o

“enmarquen” sus proyectos o investigaciones en teorías ajenas o en modelos preconcebidos, o para que “definan” los procesos a estudiar con conceptos preestablecidos, traídos de otros contextos y tiempos. Si todo esto se pudiera hacer y respaldar lógicamente, no sería necesario realizar la investigación”.

Momento Referencial de Resultados

Este momento corresponde a la etapa operativa de la investigación ya que se presentan las diversas estrategias dirigidas a la aproximación con la realidad o las realidades objeto de estudio mediante los procesos de obtención, codificación, análisis e interpretación de los datos que conlleva directamente a la generación de teoría.

En cuanto a la representación en la investigación cualitativa se utiliza las técnicas de generación y recolección de información, que respondan a un encuadre particular derivado de las características de cada situación, circunstancia, persona o grupo, más que a un proceso de estandarización u homogenización de las mismas. Así como, también, deberán corresponder a los progresos obtenidos en la comprensión de las respectivas realidades por parte del investigador, lo que conllevará a que, en ocasiones, con cada etapa de la investigación se tenga que variar las técnicas e instrumentos usados. En ese sentido, (Valdés, 2002), expone que los datos son un grupo de números, palabras, sonidos, imágenes o cifras, estos datos cuando son sometidos al proceso de ordenamiento se transforman en información que no es otra cosa que es la disposición de los datos en patrones, posteriormente al ser interpretada se convierte en conocimiento, que es la aplicación y el uso productivo de la información.

Coincidiendo con esta afirmación (Valhondo, 2003, pág. 50), expresa que "el conocimiento deriva de la información como esta deriva de los datos, aunque son los humanos los que hacen todo el trabajo para que esa transformación tenga lugar".

(Valhondo, 2003, pág. 62), expone que "en primer lugar, la socialización normalmente comienza por construir un espacio de interacción. Este espacio facilita a los participantes compartir los modelos mentales (...) En segundo lugar, se dispara el proceso de externalización mediante el diálogo y la reflexión colectiva (...) En tercer lugar se inicia la combinación poniendo en la red el conocimiento existente y el recién creado (...) Por último, el proceso de aprender haciendo impulsa la internalización".

En esta fase, el investigador inicia el proceso mediante la aplicación de una variedad de estrategias a fin de recopilar y ordenar los datos sobre una situación existente tales como entrevistas, cuestionarios y observación. Tales instrumentos se caracterizan por su estructura, confiabilidad, injerencia del investigador y objetividad. El momento se compone de dos actividades: el ordenamiento conceptual de los datos, categorización y codificación de los datos, contextualización evaluativa inductiva, análisis de los datos y generación de teoría. Esta información se explicitará en el capítulo 7.

Momento de Difusión de Hallazgos

El momento de la difusión de los hallazgos tiene por objeto de transmitir de una forma progresiva todos los adelantos y finalización del trabajo de investigación. En ese sentido, (Colas & Buendía, 1992, pág.

323), manifiestan que “el carácter abierto y cambiante del diseño de investigación cualitativa, así como su finalidad, exigen que se establezcan pautas flexibles en la realización de informes de investigación (...) Los informes de investigación cualitativa, en la actualidad, siguen siendo muy diversos en su organización y redacción. La propia naturaleza intrínseca de la investigación cualitativa permite y favorece esta diversidad”.

Presentación de los Resultados

Esta actividad tiene el objetivo de mostrar detalladamente los resultados que se obtuvieron a través de la investigación realizada. (Goetz & LeCompte, 1988, pág. 243), plantean que los resultados “Pueden ser narraciones cronológicas, síntesis temáticas conceptuales o estructuras de solución de problemas articuladas en torno a las cuestiones fundamentales. Independientemente de cómo se presenten los resultados, éstos deben ser claros y creíbles. Deben convencer al lector de que representan adecuadamente la realidad investigada”. El principio que fundamenta esta manera de proceder es la necesidad de producir conocimiento en contacto directo con los sujetos investigados y con los escenarios en los cuales tiene lugar la producción de significados sociales, culturales y personales para poder descubrir o reconocer: los conflictos y fracturas, las divergencias y consensos, las regularidades e irregularidades, y las diferencias y homogeneidades, que caracterizan la dinámica subyacente al objeto de investigación.

En dicha presentación se combinan lo referente a la exposición de los datos que posterior al procesamiento emergen como la información y las metodologías utilizadas en el proceso de investigación, las cuales van a depender, por un lado, al público a la cual está dirigido y por el otro, a

las exigencias de estilos académicos y científicos ya sean de revistas científicas, de instituciones universitarias o de organizaciones públicas o privadas. “la función del informe de la investigación es comunicar al resto de la comunidad científica el problema investigado y los resultados obtenidos, así como la presentación de nuevas técnicas y enfoques metodológicos” (Colas & Buendía, 1992, pág. 318). Y en término más científico “es dar una visión global de la investigación (...) Una de las características interesante de escribir es que se va refinando la teoría” (Strauss & Corbin, 2003, pág. 266).

La presentación se hace efectiva mediante forma verbal o escrita, en el caso de verbal generalmente es mediante presentaciones, mientras que en el ámbito escrito es más amplio ya que incluye libros, tesis, monografías, trabajos de ascenso, artículos científicos y desarrollo de proyectos para una organización.

Transcripción de la Información

Consiste en las construcciones interpretativas de la realidad de estudio ya analizada en lenguaje escrito, las cuales pueden ser parciales o totales. Es de hacer notar que la transcripción de la información involucra tácitamente la interpretación de la misma, aunado a que posea las características de precisión y fidelidad, así como también los aspectos cuantificables y cualificables. “De acuerdo con lo considerado en el esquema ya mencionado, una clave importante aquí es iniciar el desarrollo del texto siguiendo, lo más rigurosamente posible, el esquema elaborado de manera previa. En esta etapa de la elaboración del informe, es de más trascendencia y más práctico ocuparse de plasmar todas las

ideas que obtener de entrada un producto ya refinado desde el punto de vista estilístico y de redacción” (Sandoval, 2002, pág. 189).

Informe Final

Es la forma de plasmar por escrito los resultados obtenidos en una investigación que presentan unas cualidades que depende de la personalidad, experiencia y creatividad del investigador. Según (Cozby, 2005, pág. 49), específica que “el informe se da después de que se termina el estudio. Es una oportunidad para que el investigador aborde aspectos como la ocultación de información, el engaño y los efectos potenciales dañinos de la participación (...) También ofrece una oportunidad para que los investigadores expliquen los propósitos del estudio y comuniquen a los participantes el tipo de resultados que se espera; también se pueden comentar las implicaciones prácticas de éstos e incluso discutirse”.

Es importante recalcar que para el éxito del informe se deben tomar en cuenta una serie de aspectos, entre los cuales, mencionaremos a la consideración de a quién va dirigido el informe ya que va a influenciar en la mecánica de la redacción de manera de tener un alto nivel de entendimiento. Por otro lado, la relación muy estrecha que debe existir entre el planteamiento del problema, la formulación del problema, los objetivos y los resultados que se lograron en la consecución de la investigación y otro aspecto se refiere a la objetividad de la comunicación de los hallazgos evitando los juicios de valor ya sea para reducir o ampliar los resultados logrados.

El informe de investigación en base a la finalidad y al público al cual está direccionado, puede ser de dos tipos:

1. El informe técnico que se caracteriza por presentar todo lo referente al problema, la metodología, los aportes teóricos y los resultados obtenido en un marco netamente académico y especializado. Generalmente está dirigido a especialistas en la materia
2. El informe de información que conlleva a poner al corriente a un conjunto de personas o grupos donde se les informa sobre procedimientos, comentarios, críticas, explicaciones dando un valor específico a las conclusiones y recomendaciones.

Se debe estar claro que el propósito del informe de investigación es la de revelar a la comunidad científica y a la comunidad en general todo lo referente a cualquier problema que ha sido sometido a un proceso investigativo de la cual se obtuvo un conjunto de resultados mediante el uso técnicas y métodos de investigación que permiten la exposición de la información de manera clara y precisa. (Sandoval, 2002, pág. 186), explica que “la escritura del informe de investigación es uno de los puntos más álgidos del proceso, por cuanto en él debe lograrse una reconstrucción del camino seguido para obtener los hallazgos y conclusiones que ocupan el primer plano de la atención de los posibles lectores del mismo”. Por otro lado, (Sierra, 2007, pág. 382), específica que “la redacción comprende también las operaciones que tienen como objeto compilar y ordenar el conjunto de datos e ideas, recogidos en la etapa de obtención de información y documentación, así como la formulación del plan general de la tesis y de cada parte o capítulo de la misma”.

Generalmente, el informe de investigación es la participación a la comunidad científica de la culminación de un proyecto donde los investigadores sistematizan, organizan, catalogan y revelan los datos obtenidos. En ese sentido, (Rodríguez, Gil, & García, 1996, págs. 259-

260), nos manifiestan que “el informe de investigación supondría la culminación de todo un proceso de trabajo, recogiendo, como prueba de ello, las conclusiones y los hallazgos más significativos derivados del estudio (...) En la investigación cualitativa, los puntos a incluir en el informe se refieren igualmente al planteamiento del problema, a la metodología seguida y a los resultados alcanzados, aunque estos no siguen un orden o un formato de presentación convencional”.

El informe de la investigación cualitativa está conformado por datos estructurados en forma sistemática que se basan en hechos observables de la realidad y que se caracteriza por ser claro y objetivo. Para (Strauss & Corbin, 2003, pág. 266), el informe “debe dar una visión global de la investigación; el problema es como traducir tales materiales de manera clara y efectiva a artículos y presentaciones para que otros puedan beneficiarse de ellos. Una de las características interesantes de escribir es que se va refinando la teoría”.

Según (Rodríguez, Gil, & García, 1996), especifican que el informe de investigación cualitativa no es único por el contrario va a depender del tipo de investigación, de los propósitos, los contenidos abordados y el orden de presentación; y que el mismo debe hacer referencia a los siguientes aspectos:

1. Revisión de la literatura y planteamiento del problema abarca todo lo referente al contexto teórico, así como la relación con otras investigaciones y la importancia del tema abordado.
2. Metodología es la estrategia metodológica utilizada en el trabajo.
3. Acceso al campo se refiere a la mecánica que permite el abordaje de los escenarios estudiados.

4. Selección de informantes y contextos que fueron observadas es la elección de las personas y las situaciones que conformaron la temática estudiada.
5. Estrategia de recogida y registros de datos es la manera como fueron captados los datos que será muy ligado a instrumento de recolección de información.
6. Abandono del campo se debe estipular las razones por las cuales se concluyó la investigación.
7. Análisis de datos se debe especificar la forma como se realizó el análisis respectivo de los datos especialmente en lo que se refiere a la reducción de la información, sistemas de categorías, transformaciones y comparaciones.
8. Resultado y conclusiones generalmente es la presentación de los logros obtenidos, así como presentar las relaciones que se vislumbraron en el trabajo de investigación.
9. Referencias bibliográficas consiste en la relación de las citas bibliográficas utilizadas.
10. Datos originales es el anexo final.

VI

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La recolección de información según (Gurdián-Fernández, 2007), “es la obtención de información fundamentada en las percepciones, creencias, prejuicios, actitudes, opiniones, significados y conductas de las personas con que se trabaja”. Por lo tanto, la recolección de información se caracteriza por la utilización del conjunto de técnicas y herramientas que permiten la recolección de los datos y de esta manera lograr las repuestas a las interrogantes planteadas.

En lo que respecta a la selección de los instrumentos de recolección de información se debe tener en cuenta dos aspectos bien definidos como son el enfoque y el tipo de información. Es de hacer notar que “la recogida de datos finaliza habitualmente cuando se acaban el tiempo, la energía, los fondos o la paciencia del investigador, y no porque se agoten las fuentes de información” (Goetz & LeCompte, 1988, pág. 172).

El enfoque que conduce a la investigación en el paradigma cualitativo está dirigido a que exista una estrecha relación entre las particularidades de la realidad permitiendo la diversidad a estudiar y las técnicas de generación y recolección de información que admitan una comprensión idónea por parte del investigador.

Mientras que en el caso del tipo de información que se quiere recolectar que va directamente concatenado con las características de la fuente o fuentes de información y el tiempo disponible en el proceso. De esta manera, (Bautista, 2011, pág. XVII), expone que “en la investigación cualitativa, se hace la distinción entre los significados impuestos por el investigador y los generados por los investigados, teniendo especial importancia las percepciones, motivaciones y demás, de los propios sujetos de análisis, que se convierten en las bases de las conclusiones analíticas”.

En consecuencia, la mencionada recolección requiere de un bosquejo inicial que está determinado por las siguientes características, a saber: arranque, ajuste, intuición estratégica y referencialidad.

La amplitud se refiere a la inclusión de nuevos datos, reseñas o antecedentes dentro del bosquejo que se derivan en función de la dinámica abierta del proceso de recolección de información.

El ajuste del bosquejo es la transformación del mismo en lo relativo al volumen y calidad de la información, así como a las técnicas para obtenerla.

La intuición es la contingencia que permite la interacción entre los informantes o con en el contexto objeto de estudio para realizar los cambios necesarios en las estrategias del bosquejo.

La referencialidad implica directamente a todas las características y es la gestión orientadora del bosquejo en su conjunto.

Observación

Concepto de la Observación

La observación es una técnica o metodología rigurosa y científica para la recolección de información donde se refleja las situaciones que se presentan en la realidad estudiada la cual debe ser evaluada y sometida a comprobación. Según (Sierra, 2007, pág. 366), “es la inspección y estudio realizado por el investigador, mediante el empleo de sus propios sentidos, especialmente de la vista”.

En la visión de (Dreher, 2003, pág. 333), la observación es “una dimensión fundamental de la investigación contextual y naturalista, sin embargo, es la calidad de la relación entre el observador y lo observado. En realidad, la cantidad, validez y confiabilidad de los datos se fundamentan en la habilidad del investigador para esclarecer relaciones con los informantes”. Aunado a lo expuesto por (Cozby, 2005, pág. 19) que “las observaciones de acontecimientos personales y sociales pueden proporcionar muchas ideas de investigación”. Y de esta manera, para (Bautista, 2011, pág. 162), la observación “Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis”.

Elementos de la Observación

Los elementos de la observación involucran “la apertura integral de la persona (sentidos internos y sentidos externos, vivencias, percepción, intelecto...), con respecto a lo que le circunda” (Hurtado, 2000, pág. 450). Entre otros elementos se pueden mencionar los siguientes:

1. Identificar la situación del contexto físico y social, así como el conjunto de eventos y relaciones.
2. Relatar las correspondencias y reciprocidades entre los actores.
3. Reconocer las habilidades, pericias y tácticas de interacción social.
4. Comprobar las consecuencias de los diversos comportamientos sociales observados.
5. Los instrumentos de registro y medición que se clasifican en físicos, digitales o personales.

A continuación, (Banister, Burman, Parker, Taylor, & Tindall, 2004), presenta las posibles variaciones que abarcan a los métodos de observación:

1) La estructura de la observación que va desde la observación detallada a la observación no estructurada.
2) El foco de la observación de amplio a muy estrecha.
3) El conocimiento del proceso desde lo conocido, a lo desconocido a lo secreto.
4) Explicaciones a quienes son observados que varían desde observaciones completas a ninguna explicación.
5) La escala de tiempo de lo que está siendo observado, que varía de observaciones únicas a observaciones prolongadas.
6) Los métodos utilizados que varían de simple a complejo.
7) La retroalimentación que se les da a los observados, que puede ir desde compartir todas las observaciones y sus interpretaciones hasta ningún contacto posterior.

Como hemos explicado, existen una serie de formas de cómo realizar la observación y su implementación también se ve afectada por los diversos escenarios que se realiza la investigación, para tal efecto se

puede definir algunas interrogantes que permitan visualizar la correcta planificación y ejecución de la observación:

¿Cuál es el objeto del abordaje de la investigación?

Las razones para la delimitación de la investigación pueden ser de diversas índoles o formas, por ejemplo: por preguntas a personas en base a un fenómeno social, las relaciones de personas en un contexto determinado, la razón de un grupo de personas afuera de un supermercado, la actuación de funcionarios en una determinada actividad sea esta licita o no, en todos los casos el requisito siempre es que el tema tenga la característica de poder ser observado. Hay que tener en cuenta que la observación es condesciende con la información que se produce en un contexto a ser estudiado en pleno desarrollo. “La inducción permite al investigador partir de la observación de fenómenos o situaciones de carácter particular que enmarcan el problema de investigación” (Méndez, 2001, pág. 91).

Agregado a esto se debe seleccionar el entorno a ser observado, es decir, el grupo de escenarios naturales, sociales, económicas, políticas, históricas y culturales donde se vislumbra el proceso de observación. Según (Martínez, 1997, pág. 65), “el sistema subyacente de relaciones de conocimientos es un sistema que genera o efectúa nuevas relaciones, un sistema generador de conceptos, con la capacidad de categorizar los nuevos eventos, pero también de revisar, rectificar y estructurar críticamente aquellos ya experimentados con anterioridad”.

¿Cómo se implementará el muestreo teórico en la investigación?

Este aspecto describe a quiénes y cuándo van a ser tomados como referencia para el estudio de la realidad. Para tal fin se requiere tomar en

consideración las manifestaciones conductuales de los sujetos y a su vez, los sujetos que van a ser observados. En el proceso de muestreo se debe determinar con anterioridad la temporalidad, la periodicidad, rango de aplicación y profundidad de la observación; Así como también, la cantidad de los informantes clave a ser observados. En ese sentido, (Martínez, 1997, pág. 47), específica que en toda observación preexisten unos factores estructurantes del pensamiento, una realidad mental fundante o constituyente, un trasfondo u horizonte previo, en los cuales se inserta, que le dan un sentido".

Es de hacer notar que en una investigación cualitativa puede ser realizada por uno o varios investigadores, a fin de apuntalar esto (Tripp-Reimer, Sorofman, Peters, & Waterman, 2003, pág. 375), exponen que "cuando la observación y las entrevistas no las recoge un sólo investigador, se debe prestar mucha atención a los mecanismos para ayudarle al investigador principal a mantener contacto con el contexto y los datos del campo".

¿Cuál es la metodología para la recolección y análisis de la información?

Esta fase se compone de la selección y planificación de las técnicas e instrumentos de recolección de información de acuerdo a los propósitos y fines de la investigación. Por otro lado, la información se agrupará, clasificará, validará y se someterá a un proceso de análisis de la información, lo cual involucra entre otras cosas a lo relativo a la fiabilidad, validez y exactitud de la observación que conllevará a la redacción del informe de investigación.

Tipos de Observación

De acuerdo con lo expuesto por (Rodríguez, Gil, & García, 1996, págs. 154, 160, 161 y 164), plantean cuatro tipos de sistemas de observación, los cuales poseen características e interpretaciones diferentes que se apoyan en estrategias e instrumentos particulares. Podemos mencionar en este orden: a) sistemas categoriales son sistemas cerrados en los que la observación se realiza siempre desde categorías prefijada por el observador. Algunos de los sistemas categoriales más conocidos son los sistemas de categorías, los sistemas o análisis de signos, las listas de control y las escalas de estimación y valoración; b) sistemas descriptivos son sistemas de observación abiertos en los que la identificación del problema puede realizarse de un modo explícito aludiendo a conductas, acontecimientos o procesos concretos. Es una observación estructurada que pretende explicar procesos en curso, fenómenos complejos o evaluar acontecimientos multidimensionales; c) sistemas narrativos permiten realizar una descripción detallada de los fenómenos a observar y explicar procesos en curso. El objetivo de los sistemas narrativos es recoger de la forma detallada posible todo el flujo de una conducta, el período de observación va a quedar delimitado por los propios límites de la conducta o acontecimientos a observar; y d) sistemas tecnológicos se caracterizan por ser sistemas abiertos y fácilmente adaptables a otros sistemas de observación. Con ellos se busca dar respuesta a un problema salvando el carácter relativo y temporal de la información recogida. Con los sistemas tecnológicos se puede abordar cualquier tipo de problema, con la ventaja de presentarlo dentro de un plano (no de un punto) de sonido (grabación en audio), imagen fija (fotografía, diapositiva) o imagen en movimiento con sonido (cine, video).

La observación participante radica en que el investigador es parte del grupo o comunidad que está siendo investigada teniendo contacto permanente con los sujetos que son parte del grupo. “la observación participante es un medio para llegar profundamente a la comprensión y explicación de la realidad por la cual el investigador participa de la situación que requiere observar, es decir, penetra en la experiencia de los otros, dentro de un grupo o institución” (Bautista, 2011, pág. 164).

En dicha observación el investigador se centra con profundidad en el contexto y en el grupo a ser estudiado vinculándose estrechamente para formar parte de él, de manera tal que permita comprender y vivir las condiciones cotidianas de la situación o de la manera conductual del grupo. “Corresponde a un proceso de observación donde el observador participa activamente de los acontecimientos que observa y registra. Esto implica una observación sistematizada y natural de los grupos en su vida cotidiana y con ello el acceso a la interiorización de los mecanismos de funcionamiento, los sistemas relacionales y las claves más profundas del objeto de estudio” (Cisterna, 2007, pág. 54).

Al emplear la observación participante hay que considerar dos aspectos: la interacción que establece el investigador con los informantes y su papel como instrumento para la recolección de los datos. La incursión del investigador en el campo de estudio implica una responsabilidad ética por los efectos y las consecuencias que pueden derivarse de la interacción establecida con los sujetos. Esta responsabilidad está determinada por la intromisión del investigador en la vida cotidiana de los participantes y por las características de la información que recoge tanto del contexto como de las personas (Gerrish & Lacey, 2008).

En la observación participante según (Hurtado, 2000, pág. 451), es donde “el observador pasa a ser parte de la situación estudiada. Se integra al grupo o comunidad estudiado como miembro activo”. Y (Rodríguez, Gil, & García, 1996, pág. 165), lo consideran como “un método interactivo de recogida de información que requiere una implicación del observador en los acontecimientos o fenómenos que está observando. La implicación supone participar en la vida social y compartir las actividades fundamentales que realizan las personas que forman parte de una comunidad o de una institución”. Mientras que (Namaforoosh, 1998, pág. 164), lo especifica como cuando “el observador debe participar en el evento. Esta situación se presenta cuando el observador es, al mismo tiempo, un participante en la observación de investigación”.

Mientras que la observación no participante consiste en que el investigador no forma parte de la realidad problemática, es decir, tiene la característica de ser externo al fenómeno estudiado donde su función se limita a la recolección de los datos, a los cuales no modifica o manipula con la intención de incrementar la fiabilidad y veracidad de la información. Según (Hurtado, 2000, pág. 452), es donde “el observador permanece ajeno al evento a estudiar. No participa de él ni lo modifica, e intenta mantener su propio marco de referencia intacto, sin dejarse afectar por las percepciones de las personas a quienes observa”.

Entrevista

Concepto de la Entrevista

La entrevista es uno de los instrumentos cualitativos para la recolección de información que se basa en una relación dialógica entre

dos o más personas, una que es el entrevistador y el otro el o los entrevistados, teniendo como referencia un tema con características establecidas previamente, de esa interacción se deducen una serie de significados por parte del entrevistado que se convertirán en categorías y dimensiones. (Rodríguez, Gil, & García, 1996, pág. 167) lo conceptúan como "una técnica en la que una persona (entrevistador) solicita información de otra o de un grupo (entrevistados informantes), para obtener datos sobre un problema determinado. Presupone, pues, la existencia al menos de dos personas y la posibilidad de interacción verbal".

La entrevista es un proceso de intercambio de información entre el entrevistado y el entrevistador dando como resultado el conocimiento, esta interacción a su vez se caracteriza por el rol activo que asumen ambas partes el primero que aporta la formulación de las preguntas, la recogida de las respuestas y emite las conclusiones, mientras que el segundo, emite los significados convertidos en información sustantiva que van a construir el conocimiento. Es de hacer notar que en la entrevista la información obtenida requiere necesariamente ser contrastada con otros entrevistados a fin de ubicarse en el contexto de la diversidad para visualizar la complejidad del objeto. Luego podemos ver lo expresado por (López & Deslauriers, 2011, pág. 3), que "la entrevista es un proceso artificial en donde la relación entre el investigador y el informante es secundaria; en otras palabras, ella no es un fin en sí, sino que busca lo exterior a los dos participantes con un objetivo utilitario y que no depende del interés mutuo".

Para (Denzin & Lincoln, 2005, pág. 643), la entrevista es "una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas".

Además, esta técnica está fuertemente influenciada por las características personales del entrevistador, así mismo, ha llegado a convertirse en una actividad de nuestra cultura, aunque la entrevista es un texto negociado, donde el poder, el género, la raza, y los intereses de clases han sido de especial interés en los últimos tiempos. La entrevista como instrumento de investigación nos permite entrar en contacto tanto a la realidad cotidiana como a las relaciones sociales en la cual están imbuidos los individuos especialmente en la investigación cualitativa donde podemos visualizar claramente lo referente a las creencias y experiencias de los informantes clave en su contexto social.

Por otro lado, (Alonso, 2007, pág. 228), nos indica que “la entrevista de investigación es por lo tanto una conversación entre dos personas, un entrevistador y un informante, dirigida y registrada por el entrevistador con el propósito de favorecer la producción de un discurso conversacional, continuo y con una cierta línea argumental, no fragmentada, segmentada, precodificado y cerrado por un cuestionario previo del entrevistado sobre un tema definido en el marco de la investigación”. Lo cual es aseverado por (Cisterna, 2007, pág. 49), como “un método de investigación cualitativo, que se expresa en encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes”.

La base de la entrevista es la representación dialéctica en el proceso que involucra a la producción del conocimiento derivada de los informantes clave y la acción de la investigación que viene dado por la presencia del sistema social donde están presentes tanto el investigador como el investigado en su condición de sujetos de la actividad reflexiva de la realidad estudiada. “Desde una mirada constructivista, esta técnica es considerada una relación social en donde los datos que da el

entrevistado son una realidad que se construye en el encuentro, ya que el sujeto al organizar sus ideas, las erige en función de sus particularidades de pensamiento" (Bautista, 2011, pág. 170).

Características de la Entrevista

Según (Gurdián-Fernández, 2007, págs. 194-195) especifica que "señalan que hay un sinnúmero de cosas que determinan el grado de aceptación de la investigadora o el investigador en la comunidad, tales como:

1.- Su apariencia, etnia, edad, género y clase social.
2.- Las características estructurales - esto es, costumbres, normas culturales que existen en la comunidad relacionadas con la interacción y el comportamiento.
3.- Una ausencia de confianza, debido a la incomodidad de la comunidad por tener a una o a un forastero allí.
4.- La carencia de fondos de la comunidad para apoyar a la o al investigador en su indagación.
5.- Una o un investigador puede ser excluido a través de mecanismos como: el uso, por parte de la comunidad, de un lenguaje desconocido para él ella o el cambiar de un lenguaje a otro, o cambiar de tema cuando la o el investigador llega renuencia a responder ciertas preguntas o el alejarse de la o del investigador para no ser oídos no invitarlo a eventos sociales, entre otros.
6.- Las y los investigadores deben esperar tener un sentimiento de ser excluidos en algún punto del proceso de investigación, particularmente al inicio.

7.- Es importante que la o el investigador reconozca lo que esa exclusión significa con respecto al proceso de investigación. Después de un tiempo es probable que la comunidad la o lo haya aceptado en cierta medida.
8.- La calidad de la observación participante depende de la habilidad de la investigadora o del investigador para observar, documentar e interpretar lo observado".

En la realización de la entrevista es necesario enfatizar algunos aspectos, entre los cuales mencionaremos a el entorno debe estar rodeado de empatía y cordialidad que incida en que el entrevistado se sienta seguro y serena, permitir la fluidez de la conversación, las preguntas deben ser presentadas de manera tal que sean claras, precisas y bien comprendidas, dar confianza al entrevistado, dirigir al entrevistado de manera tal que las respuestas abarquen el contexto de la pregunta, evitar la imposición y destacar la importancia del estudio en proceso. A continuación, se presentan los tipos de entrevista, la cual su clasificación depende del formato utilizado y seleccionado por el entrevistador de manera de adaptarlo a la realidad a ser estudiada, entre las que mencionaremos a la entrevista estructurada, la entrevista no estructurada y la entrevista grupal.

Tipos de Entrevistas

La entrevista estructurada es aquella en la cual las preguntas están previamente establecidas por el entrevistador, por lo tanto, se caracteriza por ser rigurosa, disciplinada y coordinada; y en algunos casos procurando unas respuestas más o menos deseables. Según (Hurtado, 2000, págs. 461-462), "se basa en un formulario normalizado, cuyas preguntas han sido previamente preparadas. Este tipo de entrevista

supone conocimiento previo, por parte del investigador, de los aspectos relevantes del evento estudiado, lo que permite seleccionar y formular las preguntas de manera precisa; requiere además que conozca el nivel de información y vocabulario de los entrevistados, de modo que el lenguaje empleado sea comprensible para ellos sin necesidad de explicaciones adicionales".

La entrevista no estructurada o en profundidad presenta la particularidad esencial de su amplitud en la aplicación ya que no está sometida a un estándar preestablecido, por el contrario, le permite al entrevistador mediante las preguntas adentrarse en lograr una mayor comprensión del problema, en este caso el entrevistador debe estar muy bien preparado, poseer experiencia; y tener la capacidad y la habilidad para focalizar el contexto de la entrevista.

De esa manera, (Rodríguez, Gil, & García, 1996, págs. 168, 171), lo exponen de manera tal que "en la entrevista en profundidad el entrevistador desea obtener información sobre determinado problema y a partir de él establece una lista de temas, en relación con los que se focaliza la entrevista, quedando ésta a la libre descripción del entrevistador quien podrá sondear razones y motivos, ayudar a establecer determinado factor, etc. (...) De este modo, podríamos decir que la entrevista en profundidad es un proceso de entendimiento y confianza mutua entre entrevistador y entrevistado".

Según (Izcara, 2014, pág. 144), "podrían destacarse tres elementos definitorios básicos de la entrevista en profundidad: i) el diálogo o encuentro cara a cara entre el investigador y el entrevistado; ii) el carácter holístico del diálogo, y iii) la búsqueda de la comprensión de la perspectiva

del entrevistado respecto de su vida, experiencias, situaciones, ideas y valores.

Se puede concluir que la entrevista es básicamente una relación dialógica, es decir, una conversación normal donde ambos interlocutores se encuentran equilibrados en el mismo nivel, que es iniciada por el entrevistador, quien establece y controla el tema, dirigido a un conjunto de individuos seleccionados en muestreo teórico con la intención de obtener información mediante un esquema flexible o rígido de entrevista y netamente guiado por el entrevistador respetando en esencia la libertad del entrevistado para estructurar la respuesta.

Análisis Documental o de la Literatura

El análisis documental ha estado evolucionando de una manera constante y con muchos aportes especialmente de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones que han permitido un mayor impulso en lo referente a la difusión del conocimiento. Es de hacer notar que el mencionado análisis se caracteriza por la generación de información mediante locuciones documentales que puedan ser analizadas mediante ciertos procesos establecidos por el investigador y de esa manera producir conocimiento. (Sierra, 2007, pág. 149), nos explica que “la obtención de información indirecta se refiere a que el receptor requiere una labor previa de documentación o de recopilación de fuentes donde se pueda encontrar la información científica buscada”.

El análisis documental es una técnica de recolección de información que está conformado por una combinación de métodos y procesos de tratamiento documental que permiten la obtención de información a partir

de lo cual se genera definiciones y conocimientos. Luego (Sierra, 2007, pág. 161), define al análisis documental como “todas las operaciones que se realizan con los documentos hasta que tiene lugar su integración plena en el sistema documental, con el fin de hacer posible su localización y búsqueda rápida cuando se necesiten”. Mientras que (Hernández, 2012, pág. 154), lo conceptúa como “el acopio, procesamiento, organización, análisis e interpretación de la documentación existente en un campo del conocimiento”.

El análisis documental viene dado por un proceso de características intelectuales que se inicia mediante métodos y procedimientos de investigación, tales como la recopilación de los datos, lectura de textos y otros medios documentales hasta la interpretación de los mismos. En esa dirección (Rodríguez I. , 2005, pág. 15), expone que “es la actividad humana realizada para descubrir un conocimiento o solucionar un problema, al utilizar los documentos escritos o representativos como medio para lograr tal fin”.

La base del análisis documental es la presencia del documento o literatura técnica, el cual es conceptuada por (Strauss & Corbin, 2003, pág. 57), como “las publicaciones de investigaciones a menudo incluyen materiales citados en entrevistas y notas de campo, y estos pueden ser utilizados como fuentes secundarias de datos para los propósitos propios del investigador”. Es de hacer notar que los documentos presentan una gran diversidad pueden ser:

1. impresos, entre los cuales mencionaremos: libros, artículos, revistas, datos estadísticos actas, libros contables, pergaminos, informes cuantitativos, fallos judiciales, leyes, informes institucionales, planes y programas, pancartas, panfletos, ensayos y periódicos.

2. Visual: planos, mapas, fotografías, pinturas, grafitis
3. Sonoro: cintas, soporte digital
4. Audiovisual: vídeo, diapositivas, filmes, cd y televisión.

Por otro lado, (Strauss & Corbin, 2003), especifican que existe una diferenciación entre la literatura técnica que son informes de estudios de investigación y trabajos teóricos y filosóficos característicos de la escritura profesional y disciplinaria y la literatura no técnica que son bibliografías, diarios, documentos, manuscritos, registros, informes, catálogos y otros tipos de materiales que se puedan usar como datos primarios.

El análisis de la literatura genera documentos secundarios a partir de formas y contenidos de documentos primarios mediante el uso de procesos compuestos ya sean de la rama técnica o intelectual. Este análisis se presenta en dos visiones:

1. La visión externa consiste en el proceso de selección e identificación de documentos primarios y de esa manera mantenerlos ubicables. “los datos documentales pueden no estar localizados en un mismo lugar sino esparcidos en una biblioteca o en varias, en oficinas o en otras organizaciones” (Strauss & Corbin, 2003, pág. 232). La visión externa se hace efectiva mediante dos actuaciones:

    a. Representación bibliográfica es la recopilación y organización de los datos contenidos en el documento, esto es por la descripción normativa como la descripción bibliográfica internacional.

    b. La codificación es el acceso a los documentos mediante el uso de formas normalizadas como capítulos, ediciones, etc. “el texto proporciona claves sobre cómo se relacionan las categorías” (Strauss & Corbin, 2003, pág. 136).

2. La visión interna consiste en la identificación de los documentos primarios e inclusive los usuarios mediante reseñas bibliográficas. Según (Strauss & Corbin, 2003, pág. 171), nos indican que “consiste en revisar el esquema para buscar su consistencia interna y brechas en la lógica, completar las categorías poco desarrolladas, recortar los excedentes y validar el esquema”. La visión interna está clasificada en tres arquetipos:

a. Clasificación: es la síntesis del contenido de los documentos de manera de convertirlo a un lenguaje comprensible. De acuerdo con (Strauss & Corbin, 2003, pág. 74), “implica agrupar conceptos de acuerdo con sus propiedades sobresalientes”.

b. Indización: es seleccionar las opiniones y símbolos más particulares y específicas de los documentos para vincularlas a unos términos de indización adecuados.

c. Resumen: es la representación en forma abreviada del contenido del documento primario en que los puntos contenidos se exponen en el mismo orden que en el original.

VII

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

En el proceso de la investigación cualitativa se obtiene una gran cantidad de información de diversas formas y que provienen de diferentes fuentes, métodos y tipos de recolección de información. Los datos cualitativos son particularidades acerca de la realidad estudiada que explican alguna tendencia o resultados. Según (Rodríguez, Gil, & García, 1996, pág. 198), “el dato encierra un contenido informativo, soporta una información acerca de la realidad interna o externa a los sujetos estudiados que será utilizada con propósitos investigativos”. En concordancia con lo anteriormente expresado (Goetz & LeCompte, 1988, pág. 156), expresan que “en cuanto a los datos, estos pueden ser fenómenos que ocurren naturalmente, como secuencias de comunicaciones y flujos de comportamiento, o bien fenómenos abstractos, como unidades de comportamiento”.

El dato cualitativo es una información que no se expresa de manera numérica representando una cualidad o atributo que se caracteriza por ser obtenida por cualquier método de investigación cualitativo, a través de entrevistas, observación y que al ser sometido al análisis correspondiente origina unos resultados de la realidad investigada. “Algunas veces los datos son escasos; otros son abundantes. En el primer caso, el

investigador se esfuerza por producir datos adicionales, en el segundo, debe seleccionar los datos” (Bunge, 1999, pág. 1334).

La palabra análisis tiene dos significados. Por un lado, significa hacer comprensible las cosas complicadas reduciéndolas a las partes que lo componen. “Este es el análisis descriptivo. Por otra parte, significa hacer que las cosas complicadas se comprendan mostrando cómo encajan sus componentes según ciertas reglas. Esto es teoría” Bernard (1988) citado por (Boyle, 2003, págs. 203, 204). (Morse, 2003, pág. 32), lo expone de la forma que “se trata de un proceso de compaginar datos (...) De conjetura y verificación, de corrección y modificación, de sugerencia y defensa (...) Creativo de organizar los datos de manera que el esquema analítico parezca obvio”. (Ray, 2003, pág. 152), lo expone como “un proceso reflectivo que implica estar sintonizado de manera sensible a abrirse al significado de la experiencia en tanto discurso y en tanto texto”. (Rodríguez, Gil, & García, 1996, pág. 197), aseveran “que el análisis de los datos resulta ser la tarea más fecunda en el proceso de investigación, en la medida en que, como consecuencia de ésta, podemos acceder a resultados y conclusiones, profundizamos en el conocimiento de la realidad objeto de estudio”. Mientras que (Bunge, 1999, pág. 128), menciona que “los científicos sociales obtienen sus datos primarios de varias maneras, como estudio de casos, cuestionarios, sondeos, encuestas de opinión, balances, censos y reportes de los medios. Aunque algunos son microdatos - es decir, datos con respecto a individuos o a sistemas sociales muy pequeños, otros son macrodatos - es decir, sobre grandes sistemas sociales”.

El análisis mediante las herramientas de informáticas en la investigación cualitativa tiene las siguientes características:

1.- El investigador cualitativo generalmente no está acostumbrado asequible a la investigación mediante programas informáticos.
2.- El programa para análisis de datos cualitativos no examina los datos obtenidos de las investigaciones cualitativas ya que sólo es una herramienta de ayuda no un instrumento de análisis.
3.- Dicho instrumento siempre es el investigador social que con la ayuda de un diseño eficiente de la investigación puede lograr rendimientos óptimos con la implementación adecuada de este tipo de software.

Por tanto, como indica (Huber, 1988, pág. 84), "los programas de análisis de datos cualitativos sirven sólo para sistematizar y controlar el procesamiento del análisis de datos, siendo el investigador a quien corresponde asignar significados a esos datos antes y después de los análisis". En este sentido, ningún programa de análisis de datos cualitativo puede dar por sí solo mayor seriedad a una investigación deficiente desde su diseño, ni hacer milagros con datos mal recogidos, parciales y sesgados, dotándolos de significados.

El proceso general de análisis planteado por (Rodríguez, Gil, & García, 1996, pág. 204), nos asevera que "a pesar de que no existe un modo único y estandarizado de llevar a cabo el análisis, sí que es posible distinguir en la mayoría de los casos una serie de tareas u operaciones que constituyen el proceso analítico básico".

(Rodríguez, Gil, & García, 1996), plantea el siguiente proceso general de análisis de los datos cualitativos, el cual está conformado por un conjunto de tareas básicas:

1. Reducción de datos consiste en la recolección de los datos de la realidad a ser estudiada y proceder a la selección y descarte de dichos datos, el cual está conformada por:

   a. Separación de unidades es la segmentación en elementos singulares que resultan relevantes y significativas mediante un conjunto de criterios, tales como espaciales, temporales, temáticos, gramaticales, conversacionales y sociales.

   b. Identificación y clasificación de elementos se refiere a la clasificación, categorización y codificación del conjunto de datos. Donde la categorización consiste en clasificar conceptualmente a las unidades que conforman un mismo tópico. Mientras que la codificación es la asignación de un código a cada categoría. Las mencionadas tareas deben presentar las características de objetividad y pertinencia. Según (Bunge, 1999, pág. 162), “clasificar una determinada colección de individuos es dividirla en clases -es decir, agrupar los objetos de tal manera que todo individuo este considerado y se asigne a una sola clase”.

   c. Síntesis y agrupamiento es la reducción de un número determinado de unidades en un sólo concepto que va dispuesta en un agrupamiento físico de las unidades que forman parte de una misma categoría.

2. Disposición y transformación de datos es el ordenamiento y cambios necesarios con el objeto de llegar a conclusiones. Se presenta de la siguiente manera:

   a. Disposición de los datos es un conjunto organizado de información dispuesta de manera ordenada a fin de solventar los argumentos de investigación.

b. Transformación de los datos consiste en el cambio de lenguaje en la disposición de los datos.

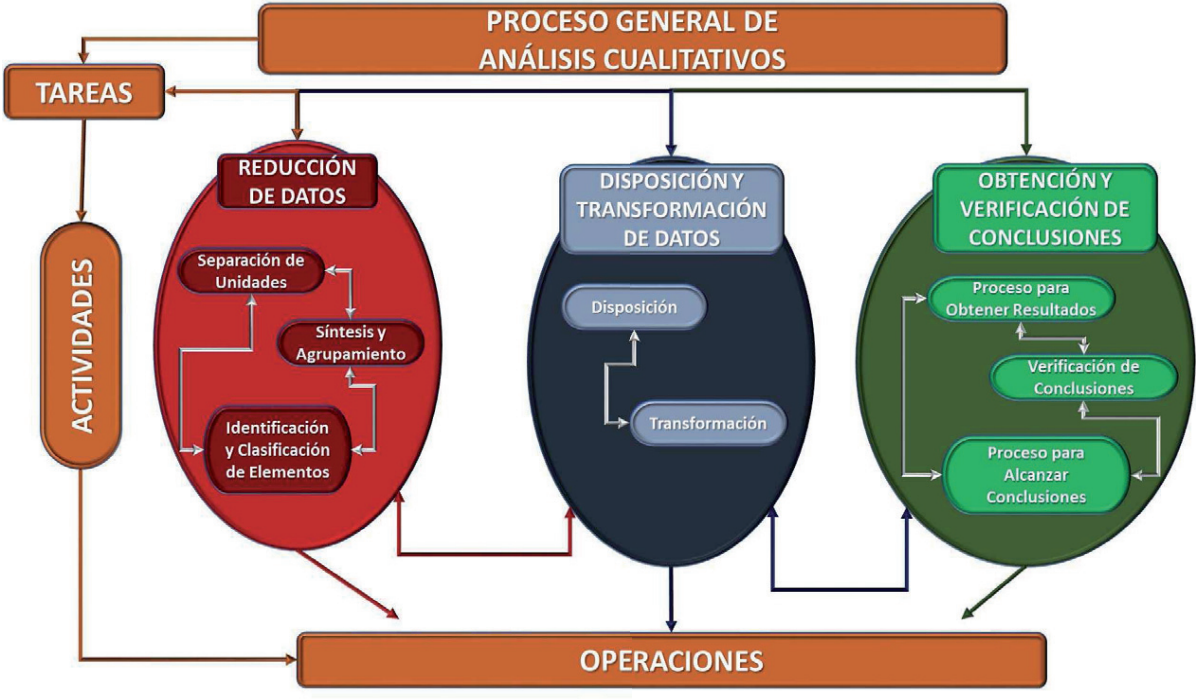

Ilustración 3 Tareas Implicadas en el Análisis de Datos.

Fuente: (Rodríguez, Gil, & García, 1996, pág. 206).

Obtención de Resultados y conclusiones

La obtención de resultados y conclusiones están directamente vinculados con los objetivos planteados. Las conclusiones implican el agrupamiento de los elementos diferenciados en el proceso analítico para establecer un todo estructurado y significativo. En ese sentido, (Hurtado, 2000, pág. 200), expone que “implican afirmaciones relacionadas con el logro de cada uno de los objetivos. En esta área se deben incluir además las limitaciones y las recomendaciones (...) Se debe presentar, como mínimo, una conclusión por cada objetivo específico y una conclusión global”. Por lo tanto, la verificación de conclusiones es la confirmación de que los resultados conciernen a los significados e interpretaciones que los participantes atribuyen a la realidad.

Mientras que los resultados son los productos de la investigación, según (Morse, 2003, pág. 7), “lo acertado de la metodología cualitativa tiene que ver con la certeza de los resultados cualitativos”.

Proceso de Análisis de Datos Cualitativos

El proceso de análisis de datos cualitativo es una tarea muy importante, además de compleja en la investigación cualitativa, es de hacer notar que, el análisis se plantea desde el inicio hasta el final de la investigación ya que sus resultados nos indicarán el logro de la investigación. La fase del análisis se caracteriza por ser totalmente independiente sin seguir una secuencia cronológica debido a ser la representación de la diversidad de los datos recolectados y del contexto

conceptual que guiará el trabajo. Es de hacer notar que (Mendizabal, 2006, pág. 79), plantea que “distingue entre los conceptos marco teórico y contexto conceptual. El primero es utilizado en estudios cuantitativos, que parten de una teoría validada para descender de forma deductiva. El último es un contexto flexible que no calza los datos en categorías preconcebidas, sino que permite la conceptualización de nuevos datos surgidos en el trabajo de campo”.

Dicho proceso, aun cuando sea riguroso y meticuloso no abarca la totalidad de la realidad estudiada porque siempre existirán algunos aspectos que no van a ser tomados en cuenta producto de su inaccesibilidad, desconocimiento o que no se logran ubicarse. (Strauss & Corbin, 2003, pág. 206), especifican que “el analista sólo debe buscar los vínculos que emergen como pertinentes y que ayudan a explicar mejor lo que sucede. Ello significa tomar decisiones para el muestreo acerca de las preguntas que deben formularse, las observaciones que deben hacerse y las otras formas de datos para recoger”.

Reducción de Análisis de Datos Cualitativos

Ordenamiento Conceptual de los Datos

El ordenamiento conceptual de los datos es una actividad compleja de ordenamiento descriptivo de datos de acuerdo a la importancia que el investigador quiere expresar y formulada desde un esquema lógico y sistematizado de categorías en el desarrollo el proceso investigativo. “en este sentido, la naturaleza de los datos es la experiencia expresada por los participantes del estudio, bien sea pasada, presente o anticipada, y esos datos son captados y transcriptos como texto” (Ray, 2003, pág. 151).

Según (Strauss & Corbin, 2003, pág. 21), consiste en “la organización de los datos en categorías (o a veces clasificaciones) discretas, según sus propiedades y dimensiones y luego al uso de la descripción para dilucidar estas categorías”. Esta actividad está enmarcada en tres aspectos que son: la profundidad y el desarrollo de la recolección de los datos. La profundidad es el nivel de confianza que se va obteniendo a medida que se avanza en el proceso de investigación y el desarrollo es el nivel de suficiencia de la información obtenida de las fuentes que ya han sido exploradas; el inicio y la finalización de la recolección de los datos se refiere al rango temporal de la comprensión de la realidad objeto de análisis hasta llegar a la saturación, es decir, se presenta como “que en el análisis de los datos no emergieron propiedades y dimensiones nuevas y que éste ha explicado gran parte de la variabilidad” (Strauss & Corbin, 2003, pág. 174); y la inclusión o exclusión de la recolección de los datos es el proceso selectivo de los datos derivado de una serie de criterios que se presentan durante la investigación, en ese sentido, (Strauss & Corbin, 2003), expone que el investigador en el proceso de investigación puede quitar los datos excedentes y completar las categorías poco desarrolladas mediante el proceso de saturación y de esa manera validar la teoría.

Se concluye que la recolección de la información se realiza mediante diversos procedimientos de una manera documental que incluye fuentes impresas, fuentes electrónicas, fuentes audiovisuales y también a través de entrevistas, grupos de discusión y de observación de la realidad objeto de estudio.

Categorización y Codificación de los Datos

Aquí se procede al proceso de distribución y clasificación del conjunto de datos obtenidos de acuerdo a la forma como los informantes han suministrado la mismos y posteriormente establecer los criterios de codificación que se le aplicaran a los datos ya organizados. (Bunge, 1999, pág. 108), específica que “puede parecer extraño dar a los datos el nombre de supuestos, tanto más cuanto que con frecuencia se les llama malamente hechos. Pero son supuestos, sí, porque en principio son corregibles (...) los datos son producto de la indagación y la indagación es falible como lo es cualquier actividad humana”.

La codificación se basa en la creación de códigos, que orientan y ordenan los datos recolectados, siendo una labor netamente personal dirigida a establecer significados que en algunos casos son comprendidos exactamente sólo por el investigador. Es de hacer notar, que el proceso de codificación divide y clasifica la información obtenida en categorías de acuerdo a ejes de investigación, índices, propuestas, premisas, tópicos, significaciones, acontecimientos o momentos. Luego, el material se compara entre las diferentes categorías, buscando los vínculos que puedan existir entre ellas. Este procedimiento permite al investigador a profundizar en la reflexión académica que conlleva al análisis y a la posterior generación de conocimiento y, por ende, en la teoría. (Morse, 2003, pág. 36), nos menciona que “la codificación como proceso central, le ayuda al investigador a clasificar los datos y a descubrir los significados subyacentes en el texto y las referencias metafóricas, y trae tanto los referentes centrales como los periféricos a la atención del investigador”.

Categorizar y codificar la información en la investigación cualitativa origina un marco que permite preparar y disponer de lo que se recolectó

durante el trabajo de campo. Esta fase representativa del análisis sienta las bases para el análisis correspondiente en la cual se extraen los significados y conocimientos a partir de los datos, se hacen comparaciones, se construyen marcos creativos para la interpretación, se determina la importancia relativa, se sacan conclusiones, y en general, se crea teoría. Luego, (Schettini & Cortazzo, 2015, pág. 14), exponen que al "analizar datos cualitativos es fascinante ya que involucra descubrir lo profundo de lo dicho, de lo no dicho, de lo expresado, de lo gestual, es encontrar sentido a los materiales provenientes de las más diversas fuentes; vivencias obtenidas por el investigador durante su permanencia en los locales de investigación, los documentos que son producidos por los distintos actores (visuales, escritos, actuados). Así, las diferentes expresiones, las distintas situaciones, como piezas de un rompecabezas van juntándose, articulándose una a una, en la búsqueda de la comprensión e interpretación".

Contextualización Evaluativa Inductiva

En lo que respecta a los criterios de evaluación de la investigación cualitativa (Leininger, 2003, pág. 115), explica que "los investigadores cualitativos no deben basarse en el uso de criterios cuantitativos tales como la validez y la confiabilidad para explicar o justificar sus hallazgos, dependencia que refleja falta de conocimiento de los propósitos, objetivos y presuposiciones filosóficas diferentes de los dos paradigmas".

Aunado a esta exposición (Leininger, 2003), específica que los principales criterios de evaluación son los siguientes:

1. La credibilidad se refiere al valor de la verdad o verosimilitud de los hallazgos que el investigador ha establecido por medio de observaciones prolongadas, compromisos o participación con los informantes.
2. La posibilidad de confirmación que se refiere a la repetición de la evidencia directa y participativa, documentada, observada u obtenida a partir de fuentes primarias.
3. El significado en contexto se refiere a datos que se han vuelto comprensibles dentro de contextos holísticos, o que tienen significados referentes especiales para los informantes o personas estudiadas, en contextos ambientales diferentes o similares.
4. Los patrones recurrentes se refieren a los casos, las secuencias de acontecimientos, las experiencias o los modos de vida repetidos que tienden a formar un patrón.
5. La saturación se refiere a la completa inclusión de las ocurrencias a ala inmersión total en los fenómenos para conocerlos plenamente, de manera amplia y lo más profundamente posible.
6. La posibilidad de transferencia se refiere a si un hallazgo particular de un estudio cualitativo se puede transferir a otro contexto o situación similar y sigue preservando los significados, las interpretaciones y las inferencias particularizadas del estudio completo.

El investigador cualitativo requiere de criterios de evaluación que correspondan con a los propósitos y presuposiciones enmarcados en el paradigma cualitativo, (Leininger, 2003, pág. 118), define a la evaluación como “un proceso sistemático por medio del cual uno deliberadamente evalúa un trabajo usando estándares o criterios externos preformulados con el propósito de juzgar si tal trabajo satisface de manera adecuada expectativas o criterios especificados”. (Swanson & Chapman, 2003, pág. 84), especifican que “la investigación evaluativa que usa métodos

cualitativos tiene el proceso como un objetivo, y busca comprender qué ha ocurrido dentro de la caja negra, o cómo y por qué ha ocurrido un efecto dado de manera que se puedan modificar las intervenciones". En la investigación cualitativa se presentan criterios propios y comunes que puedan aportar la veracidad del proceso y que garanticen a su vez la calidad y el rigor metodológico, siempre tomando dichos criterios deben ser abiertos y flexibles que permitan el rango de la intersubjetividad.

(Leininger, 2003), plantea que los criterios cualitativos se utilizan para apoyar y fundamentar los estudios cualitativos, los cuales son los siguientes:

1.- La credibilidad. Está dirigido hacia el valor de la verdad de los resultados obtenidos y de contrastar las creencias y preocupaciones del investigador con las diferentes fuentes de las que se han obtenido los datos. (Strauss & Corbin, 2003, pág. 210), expresa que "la interacción entre las condiciones, las respuestas de los actores y las consecuencias resultantes en lo que tratamos de captar en nuestro análisis".

2.- La confirmabilidad. Se refiere a la objetividad derivado de la captación de la evidencia directa y participativa basada en la neutralidad de las fuentes informantes primarias.

3.- La significación. Se refiere a los datos que se han vuelto comprensibles dentro de contextos globales y la importancia de las deducciones de los comentarios, símbolos e interpretaciones de los informantes clave en un determinado ambiente.

4.- Los patrones recurrentes. Es la repetición de experiencias, observaciones, conocimientos que tienden a emular patrones.

5.- La saturación. Es la exploración exhaustiva del fenómeno estudiado mediante la inmersión total en los fenómenos para conocerlo plenamente.

En ese sentido, (Strauss & Corbin, 2003), nos plantean que la saturación significa que no haya datos nuevos en una categoría, que la categoría se encuentre bien desarrollada y que las relaciones entre las categorías estén bien establecidas y validadas.

6.- La transferencia. Se refiere a la posibilidad de que los resultados tengan la capacidad de ser transferidos a otros contextos sea éste similar o no, preservando los significados, los sentidos y las experiencias.

7.- En el siguiente orden (Goetz & LeCompte, 1988, págs. 214, 224-225, 231), plantean las siguientes evaluaciones tanto internas como externas que efectúan los investigadores en el curso del trabajo de investigación:

8.- La fiabilidad que se refiere a la medida en que se pueden replicar los estudios y es el grado en que las respuestas son independientes de las circunstancias accidentales de la investigación, es decir, que un investigador que utilice los mismos métodos que otro y llegue a los mismos resultados. Exige que un investigador que utilice los mismos métodos que otro, llegue a: idénticos resultados (...) “La fiabilidad externa se relaciona con la cuestión de si un investigador independiente descubriría los mismos fenómenos o elaboraría idénticos constructos en el mismo escenario u otro similar. La fiabilidad interna se refiere al grado en que un segundo investigador, a partir de un conjunto de constructos elaborados previamente, ajustaría a ellos sus datos como se hizo en la investigación original”.

9.- La validez. “Para establecer la validez de un estudio es necesario demostrar que las proposiciones generadas, perfeccionadas o comprobadas se ajustan a las condiciones causales que rigen en la vida humana (...) La definición de validez interna presentada contempla el problema de si las categorías conceptuales que se cree poseen los mismos significados para los participantes y el observador, son realmente

compartidas (...) La validez externa está constituida por los factores que impiden o reducen la comparabilidad y traducibilidad de un estudio". De donde "la comparabilidad se refiere al grado en que la definición y la descripción de los. componentes de un estudio (las unidades de análisis, los conceptos generados, las características de la Población y el escenario} permiten a los investigadores comparar sus resultados con los de otros estudios sobre cuestiones relacionadas. La comparabilidad de un estudio es lo que confiere a éste su utilidad científica. La traducibilidad está relacionada con ella, pero ambas no son idénticas; consiste en el grado en que los marcos teóricos, definiciones y técnicas de investigación resultan comprensibles para otros investigadores de la misma disciplina o de otras relacionadas con ella".

Los autores (Rodríguez, Gil, & García, 1996) expresan que la calidad de la investigación está directamente vinculada a la credibilidad del trabajo de investigación elaborado por el investigador. Para tal fin se utilizan criterios convencionales como la validez interna y externa; y la fiabilidad interna y externa. Y, los criterios alternativos tales como el valor de la verdad, aplicabilidad, consistencia y neutralidad.

Resultados y Generación de Teoría

Hay una relación directa entre la generación de teoría y la producción de conocimiento debido al abordaje de un objeto que se encuentra en la realidad que se ha investigado. Lo cual es enfatizado por (Morse, 2003, pág. 40), al explicar que "la teoría se desarrolla a partir de la comprehensión y síntesis de los datos". Así como también la interconexión entre el objeto y el sujeto, donde la aprehensión del objeto está directamente conectada al conjunto de información recolectada que

es ponderada y reflexionada por el sujeto lo que permite su interpretación y transformación constituyendo el insumo para la generación de la teoría correspondiente. “La teorización es el proceso cognitivo consistente en descubrir o manipular categorías abstractas y relaciones entre ellas” (Goetz & LeCompte, 1988, pág. 174).

(Cozby, 2005, pág. 20), nos indica que “las teorías ofrecen dos funciones importantes para una mayor comprensión del comportamiento. Primero, las teorías organizan y explican una diversidad de hechos o descripciones específicas de la conducta (...) Segundo lugar, las teorías generan nuevos conocimientos cuando enfocan nuestro pensamiento de tal manera que notamos nuevos aspectos de la conducta”. Mientras que (Morse, 2003, pág. 40), presenta que “la teoría se puede considerar como la fase de organización del análisis. En síntesis, es hacer una selección sistemática y medirles los modelos alternativos a los datos. Teorizar es el proceso de construir explicaciones alternativas y de cotejarlas con los datos hasta que haya una que los explique de una manera mejor y más simple”. Luego, (Sierra, 2007, pág. 44), asume que “el proceso de teorización es ascendente y es inductivo. Se eleva gradualmente de los hechos a la teoría. De los hechos se obtienen datos, con los datos se forman conceptos y enunciados, y con los enunciados se articulan teorías que pasan a engrosar el acervo de la ciencia”.

Mientras que (Bunge, 1999, pág. 167), expone que “las teorías no nacen plenamente desarrolladas. Se inician como conjuntos más bien desordenados de proposiciones algo desarticuladas que contienen conceptos más o menos confusos. Si es que se desarrollan esos embriones, lo hacen mediante la adicción y la reducción, la ejemplificación y la generalización, el refinamiento de conceptos (en especial la

exactificación) y la contrastación con datos empíricos". En ese sentido, (Morse, 2003, pág. 40), plantea que "teorizar es desarrollar y manipular constantemente esquemas teóricos maleables hasta desarrollar el mejor".

Mientras que como conclusión se puede plantear lo expuesto por (Dreher, 2003, pág. 343), de que "toda la teoría, sea derivada de la experimentación o de la categorización de fenómenos naturales, exige un salto creativo e imaginativo desde los datos observados hasta la síntesis, hipótesis y generalización".

Ilustración 4 Proceso de Análisis de Investigación Cualitativa
Fuente Propia

VIII

LA ÉTICA EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

La ética, (del griego ethika, de ethos, “comportamiento”, “costumbre”), es definida por el Diccionario Actual de la Lengua Española como principios o pautas de la conducta humana, a menudo y de forma impropia llamada moral (del latín mores, “costumbre”) y por extensión, el estudio de esos principios a veces llamados filosofía moral. Según (Bunge, 1999, pág. 321), “la ética se puede dividir en científica y filosófica. La ética científica, o empírica, estudia los códigos morales que prevalecen en diferentes grupos sociales: reside en la intersección entre la psicología social, la antropología, la sociología, la politología y la historia (...) La ética filosófica, filosofía moral, analiza, codifica, evalúa e incluso construye sistemas de principios morales”. Mientras que (Rodríguez, Gil, & García, 1996, pág. 278), presentan que “el problema ético se plantea al investigador en forma de dilemas acerca de lo que es correcto o incorrecto en su modo de actuar”.

(Denzin & Lincoln, 2005), exponen que la manifestación en la investigación cualitativa está imbuida en la ética y política, lo cual conlleva a:

1. La legitimación de una forma de hacer investigación cualitativa, la que su concepción sustenta.
2. La determinación de lo que ha de ser conocido para que el conocimiento producido sea válido.
3. Un compromiso: aquel que él entabla con quienes define como otros.
4. La promoción de un conjunto de valores a los que, se supone, ha de estar ligada la investigación.
5. La consolidación de aquel modelo de sociedad que realice esos valores.

La mayoría de los autores consideran que la ética es un conjunto de corrientes, actuaciones y conductas regido por una composición de criterios personales, morales, legales y sociales de lo que se considera pertinente. Es de hacer notar que la aceptación conceptual de pertinente es totalmente diferente de acuerdo al contexto de la realidad a estudiar. Según (Lipson, 2003, pág. 400), “los asuntos éticos mencionados más comúnmente en la literatura de la investigación de campo incluyen el consentimiento informado; el engaño o investigación encubierta; la responsabilidad del investigador para los informantes, patrocinadores y colegas; los riegos versus los beneficios; y, en un menor grado, la reciprocidad y la intervención”.

Los asuntos éticos de la investigación cualitativa según (Lipson, 2003, pág. 389), específica que dichos asuntos “suelen ser menos visibles y más sutiles que los de la investigación experimental o de sondeo (...) Que suelen incluir un compromiso de largo tiempo y muy cercano, entrevistas y observación participante”. También (González M. , 2002, pág. 98), plantea que “para ser ética una investigación debe tener valor, lo que representa un juicio sobre la importancia social, científica o clínica

de la investigación. La investigación debe plantear una intervención que conduzca a mejoras en las condiciones de vida o el bienestar de la población o que produzca conocimiento que pueda abrir oportunidades de superación o solución a problemas, aunque no sea en forma inmediata. El valor social o científico debe ser un requisito ético, entre otras razones, por el uso responsable de recursos limitados (esfuerzo, dinero, espacio, tiempo) y el evitar la explotación. Esto asegura que las personas no sean expuestas a riesgos o agresiones sin la posibilidad de algún beneficio personal o social".

"Los criterios éticos de una investigación cualitativa deben responder a la reflexión que el investigador debe realizarse acerca de los efectos, los alcances, las consecuencias, las relaciones que se establecen con los sujetos involucrados en el estudio y la manera en que escribe sus resultados. Además, estas reflexiones requieren estar presentes durante todo el proceso de investigación, desde los ajustes del diseño hasta la elaboración del informe final (...) Dos aspectos se deben considerar para minimizar los riesgos a los participantes en la investigación. El primero se refiere a que el investigador deberá cumplir con cada una de las responsabilidades y obligaciones adquiridas con los informantes; el segundo está relacionado con el manejo posterior de los datos proporcionados" (Noreña, Alcaraz-Malpica, Rojas, & Rebolledo-Malpica, 2012). También (Knafl, 2003, pág. 419), expone que "las discusiones sobre la integridad y la mala conducta científica dirigen nuestra atención a las relaciones del investigador con la comunidad científica en general y con sus colegas inmediatos en particular".

Según (González M. , 2002), expone que se presentan por lo menos tres reflexiones éticas en la investigación cualitativa:

1.- Los valores específicos de la investigación cualitativa que expresa el reconocimiento de la idiosincrasia de los informantes como miembro del proceso investigativo, lo que involucra las ideologías, las identidades, los juicios, prejuicios y el proceso de investigación en general.

2.- Concepciones de la ética en la investigación cualitativa en su vinculación mediante la argumentación planteando lo que debe ser con respecto a los beneficios a obtener.

3.- Aspectos éticos que se deben evaluar en la investigación cualitativa son los siguientes:

a) Valor social o científico.
b) Validez científica.
c) Selección equitativa de los sujetos.
d) Proporción favorable del riesgo-beneficio.
e) Condiciones de dialogo auténtico.
f) Evaluación independiente.
g) Consentimiento informado.
h) Respeto a los sujetos inscritos.

La ética en la investigación cualitativa está sustentada en una serie de requisitos entre los cuales se puede mencionar a:

La validez de los hallazgos se relaciona directamente del basamento teórico y las particularidades y conocimientos del investigador, es decir, que el investigador debe estar muy claro en lo que respecta a su capacitación y competencia profesional, con los niveles de imparcialidad lo cual influye en el contexto estudiado.

La recolección de datos debe ser de la realidad estudiada donde las observaciones tengan la particularidad de la comparabilidad de manera

de lograr la transferibilidad de los hechos. (Noreña, Alcaraz-Malpica, Rojas, & Rebolledo-Malpica, 2012), explican que “la transferibilidad o aplicabilidad consiste en poder trasferir los resultados de la investigación a otros contextos. Si se habla de transferibilidad se tiene en cuenta que los fenómenos estudiados están íntimamente vinculados a los momentos, a las situaciones del contexto y a los sujetos participantes de la investigación”.

La investigación es emergente porque busca los significados y significantes independientes de la metodología que se asuma. En ese sentido, (Martínez, 1997, pág. 164), lo explica como “un proceso de investigación integrador que se realiza entre investigadores con diferentes antecedentes disciplinarios”. Para lo cual se requiere que los métodos a ser utilizados estén conformados por técnicas e instrumentos adecuados e idóneos que conlleven a resultados sólidos y eficaces.

Carácter interpretativo de los resultados requiere de un alto valor de objetividad que permita que los resultados reflejen la verdadera realidad estudiada para lo cual debe emplearse una relación entre la metodología y primeramente con los propósitos de la investigación, así como también la selección de los informantes clave y el contexto de la realidad estudiada. Por otra parte, se debe reflejar una relación fluida y clara entre el investigador y el o los informantes clave ya que ellos son entre otras cosas personajes resaltantes en la realidad presente en el contexto.

Las relaciones entre los antes mencionados deben estipularse entre otras cosas de un alto nivel de confianza que desarrolle que los intereses deben centrarse en la investigación a fin de evitar los conflictos de intereses.

La participación activa de los informantes clave que se basa primeramente en la determinación del flujo de información que se debe realizar entre los involucrados en la investigación y por otro lado por la aprobación voluntaria y emergente de los mismos.

Es necesario la protección de la privacidad de los datos y los informantes clave (en este caso cuando se requiera), por lo cual se requiere de la elaboración de un procedimiento que permita la dirección de la información y de los protocolos de seguridad necesarios.

BIBLIOGRAFÍA

Alonso, L. E. (2007). Sujetos y Discurso: el Lugar de la Entrevista Abierta en las Prácticas de la Sociología Cualitativa. En J. Delgado, & J. Gutiérrez, *Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales* (págs. 225-240). España: Síntesis.

Argyris, C. (2009). *Conocimiento para la Acción.* (G. Zadunaidky, Trad.) Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.

Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación* (5ta. ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.

Banister, P., Burman, E., Parker, I., Taylor, M., & Tindall, C. (2004). *Métodos Cualitativos en Psicología. Una Guía para la Investigación.* Guadalajara, México: Universidad de Guadalajara.

Barrera, M. F. (2004). *Modelos Epistémicos en Investigación.* Caracas, Venezuela: Fundación Servicios y Proyecciones para América Latina.

Bautista, N. P. (2011). Proceso de la Investigación Cualitativa: Epistemología, Metodología y Aplicaciones. Bogotá, Colombia: Manual Moderno LTDA.

Bonilla, E., & Rodríguez, P. (1997). Más Allá del Dilema de los Métodos: La Investigación en Ciencias Sociales. Bogotá, Colombia: Norma.

Boyle, J. S. (2003). Estilos de Etnografía. En J. Morse, *Asuntos Críticos en los Métodos de Investigación Cualitativa* (págs. 186-217). Antioquia, Colombia: Universidad de Antioquia.

Broudy, H. S. (1994). *Filosofía de la Educación.* México: Trillas.

Bunge, M. (1981). *La Ciencia. Su Método y su Filosofía.* Argentina: Ediciones Siglo XXI.

Bunge, M. (1999). *Buscar la Filosofía en las Ciencias Sociales.* (T. A. Aks, Trad.) Madrid, España: Siglo XXI Editores S.A. de C.V.

Cisterna, F. (2007). Manual de Metodología de la Investigación Cualitativa para Educación y Ciencias Sociales. Texto de Apoyo a la Docencia. Chile: Universidad Bio Bio.

Cohen, M. Z., & Omery, A. (2003). Escuelas de Fenomenología: Implicaciones para la Investigación. En J. Morse, *Asuntos Críticos en los Métodos de Investigación Cualitativa* (E. Zimmerman, Trad., págs. 161-182). Antioquia, Colombia: Universidad de Antioquia.

Colas, M. P., & Buendía, L. (1992). *Investigación Cualitativa.* Sevilla, España: Aifar.

Conant, J. (1951). *El Sentido Común y la Ciencia.* Buenos Aires-Argentina: Press Universidad de Yale.

Cozby, P. (2005). *Métodos de Investigación del Comportamiento* (8va. ed.). (L. P. Ayala, Trad.) México, D.F, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

DelaCerda, J., & Nuñez de la Peña, F. (1998). La Administración en Desarrollo. Hacia una Nueva Gestión Administrativa en México y Latinoamérica. México D.F, México: Diana, S.A. de C.V.

Demo, M. (1995). Investigación Cualitativa. Manual para la Recolección y Análisis de la Información. Caracas, Venezuela: Ciencias.

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. (2005). *The Sage Handbook of Qualitative Research.* London, Inglaterra: Sage.

Desiato, M., & Guevara, M. F. (1998). El El Hombre en la Teoría de la Organización. Antropología y Ética en el Ámbito de la Organización. Caracas, Venezuela: Universidad Catolica Andrés Bello.

Díaz de Mariñas, N. (2004). Fundamentos Epistemológicos de una Ciencia Administrativa para el Desarrollo Sustentable. *UNESR 2000, 5*, 112-140. Recuperado el 2016 de septiembre de 25

Dreher, M. (2003). Los Métodos de Investigación Cualitativa desde el Punto de Vista del Revisor. En J. Morse, *Asuntos Críticos en los Métodos de Investigación Cualitativa* (págs. 327-345). Antioquia, Colombia: Universidad de Antioquia.

Drucker, P. (1999). *La Sociedad Capitalista.* (J. C. Nannetti, Trad.) Bogota, Colombia: Norma.

Garfinkel, H., & Sacks, H. (1970). On Formal Structures of Practical Actions. En J. McKinney, & E. Tiryakian, *Theoretical Sociology* (págs. 338-366). USA: Apleton Crofts.

Gerrish, K., & Lacey, A. (2008). Investigación en Enfermería. En W. Watson H, *La Observación* (págs. 393-398). España: Editorial McGraw-Hill.

Giddens, A. (1997). Garfinkel, Etnometodología y Hermeneútica. En A. Giddens, *Política, Sociología y Teoría Social.* Buenos Aires, Argentina: Paidos.

Giddens, A. (2004). *Sociología.* Madrid, España: Alianza Editorial.

Goetz, J., & LeCompte, M. (1988). *Etnografía y Diseño Cualitativo en Investigación Educativa.* Madrid, España: Ediciones Morata S.A.

González, M. (2002). Aspectos Éticos de la Investigación Cualitativa. *Revista Iberoaméricano de Educación*(29), 85-103. Recuperado el 31 de enero de 2017, de http://www.redalyc.org/pdf/800/80002905.pdf

González, R., Hidalgo, G., & Guadalupe, J. (2007). Calidad de Vida en el Trabajo. Un Término de Moda con Problemas de Conceptuación. *Psicología y Salud, 17*(1), 115-123.

Gurdián-Fernández, A. (2007). *El Paradigma Cualitativo en la Investigación Socio-Educativa* (Colección: Investigación y Desarrollo Educativo Regional (IDER) ed.). San José, Costa Rica: Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana (CECC) y Agencia Española de Cooperación Española (AECI).

Habermas, J. (1999). *Problemas de legitimación en el Capitalismo Tardío.* (J. L. Etcheverry, Trad.) España: Ediciones Cátedra, S. A.

Hernández, G. (2012). *Cómo hacer un Proyecto de Investigación en Comunicaciones.* Caracas, Venezuela: Universidad Catolica Andrés Bello.

Hevia, O. (2001). Reflexiones Metodológicas y Epistemológicas sobre las Ciencias Sociales. Caracas, Venezuela: Tropikos.

Huber, G. (1988). Análisis de Datos Cualitativos: La Aportación del Ordenador. En C. Marcelo, *Avances en el Estudio del Pensamiento de los Profesores* (págs. 77-85). Sevilla, España: Universidad de Sevilla.

Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística* (3ra. ed.). Caracas, Venezuela: Servicios y Proyecciones para América Latina.

Husserl, E. (1995). Ideas Relativas a una Fenomenología Pura y a una Filosofía Fenomenológica. México: Fondo de Cultura Económica.

Hutchinson, S., & Wilson, H. (2003). La Investigación y las Entrevistas Terapéuticas: Una Perspectiva Postestructuralista. En J. Morse,

Asuntos Críticos en los Métodos de Investigación Cualitativa (págs. 349-366). Antioquia, Colombia: Universidad de Antioquia.

Izcara, S. (2014). *Manual de Investigación Cualitativa.* Mexico: Distribuciones Fontamara, S. A.

Kemmis, S., & McTaggart, R. (1988). *Como Planificar la Investigación Acción.* (R. G. Salcedo, Trad.) Barcelona, España: Laertes.

Kliksberg, B. (1978). El Pensamiento Organizativo: Del Taylorismo a la teoría de la Organización. La Administración Científica en Discusión. Buenos Aires, Argentina: Paidos.

Knafl, K. A. (2003). Promover la Integridad Académica en la Investigación Cualitativa. En J. Morse, *Asuntos Críticos en los Métodos de Investigación Cualitativa* (págs. 418-436). Antioquia, Colombia: Universidad de Antioquia.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). *Administración: Una Perspectiva Global y Empresarial* (13ra. ed.). México D.F, México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Krause, M. (1995). La Investigación Cualitativa - Un Campo de Posibilidades y Desafíos. *Revista Temas de educación*(7), 19-39.

Leal, J. (2005). La Autonomía del Sujeto Investigador y la Metodología de Investigación. Mérida, Venezuela: Universidad de los Andes.

Leininger, M. (2003). Criterios de Evaluación y Crítica de los Estudios de Investigación Cualitativa. En J. Morse, *Asuntos Críticos en los Métodos de Investigación Cualitativa* (págs. 114-137). Antioquia, Colombia: Universidad de Antioquia.

Lipson, J. G. (2003). Asuntos Éticos en la Etnografía. En J. Morse, *Asuntos Críticos en los Métodos de Investigación Cualitativa* (págs. 389-415). Antioquia, Colombia: Universidad de Antioquia.

López, R., & Deslauriers, J.-P. (2011). La Entrevista Cualitativa como Técnica para la Investigación en Trabajo Social. *Margen*(61). Obtenido de http://www.margen.org/suscri/margen61/lopez.pdf

Martínez, M. (1997). El Paradigma Emergente. Hacia una Nueva Teoría de la Racionalidad Científica (2da. ed.). México D.F, México: Trillas.

Martínez, M. (2006). La Investigación Cualitativa (Síntesis Conceptual). *Investigación en Psicología, 9*(1), 123-146. Recuperado el 14 de octubre de 2016, de http://prof.usb.ve/miguelm/LaInvestigacionCualitativa/SintesisConceptual.html

Masias, R. (diciembre de 2005). Prólogo a la Llamada Investigación Cualitativa en Ciencias Sociales. *Colombia Internacional*(62), 120-131.

May, K. A. (2003). Conocimeinto Abstracto: Un Caso a favor de la Magia en el Método. En J. M. Morse, *Asuntos Críticos en los Métodos de Investigación Cualitativa* (E. Zimmerman, Trad., págs. 14-27). Antioquia, Colombia: Universidad de Antioquia.

McKernan, J. (1999). *Investigación-Acción y Curriculum.* Madrid, España: Ediciones Morata.

Méndez, C. (2001). Guía para Elaborar Diseños de Investigación de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables. Colombia: Editorial McGraw-Hill.

Mendizabal, N. (2006). Los Componentes del Diseño Flexible en la Investigación Cualitativa. En I. Vasilachis, *Estrategias de Investigación Cualitativa* (págs. 65-103). Barcelona, España: Gedisa S.A.

Montero, M., & Hochman, E. (2005). *Investigación Documental. Técnicas y Procedimientos.* Caracas, Venezuela: Panapo de Venezuela C.A.

Morles, V. (2002). *Ciencia, Tecnología y sus Métodos o Técnicas de la Ciencia y Ciencia de la Técnica.* Caracas, Venezuela: Dirección de Investigación y Postgrado. Universidad Nacional Abierta.

Morse, J. (2003). Emerger de los Datos: Los Procesos Cognitivos del Análisis en la Investigación Cualitativa. En J. Morse, *Asuntos Críticos en los Métodos de Investigación Cualitativa* (págs. 30-55). Antioquia, Colombia: Universidad de Antioquia.

Münch, L. (2005). Administración y Estilos de Gestión. La Clave de la Competitividad. México D.F, México: Trillas.

Namaforoosh, M. (1998). *Metodología de la Investigación.* México D.F, México: Limusa.

Noerager, P. (2003). Erosionar la Teoría Fundamentada. En J. Morse, *Asuntos Críticos en los Métodos de Investigación Cualitativa* (E. Zimmerman, Trad., págs. 246-261). Antioquia, Colombia: Universidad de Antioquia.

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *La Organización Creadora del Conocimiento.* USA: Oxford.

Noreña, A., Alcaraz-Malpica, N., Rojas, J., & Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los Criterios de Rigor y Éticos en la Investigación Cualitativa. *Aquichan*. Recuperado el 31 de enero de

2017, de http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/html

Park, P. (1992). ¿Qué es la Investigación Participativa: Perspectivas Teóricas y Metodológicas? En M. C. Salazar, *La Investigación Acción Participativa: Inicios y Desarrollos* (págs. 135-174). Madrid, España: Popular.

Popper, K. R. (1985). *La Lógica de la Investigación Científica.* España: Tecnos, S.A.

Popper, K. R. (1995). *En busca de un Mundo Mejor.* Buenos Aires, Argentina: Paidos.

Ramírez, T. (1999). *Cómo Hacer un Proyecto de Investigación.* Caracas, Venezuela: Panapo.

Ray, M. (2003). La Riqueza de la Fenomenología: Preocupaciones Filosóficas, Teóricas y Metodológicas. En J. Morse, *Asuntos Críticos en los Métodos de Investigación Cualitativa* (E. Zimmerman, Trad., págs. 139-159). Antioquia, Colombia: Universidad de Antioquia.

Reichardt, C., & T. C. (1982). Más allá de los Métodos Cualitativos vs los Cuantitativos. *Estudios de Psicología*(11), 40-55. Recuperado el 24 de diciembre de 2016, de http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2858142.

Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa.* Granada, España: Ediciones ALJIBE.

Rodríguez, I. (2005). *Técnicas de Investigación Documental.* México D.F, México: Trillas.

Rojas, R. (2004). *El Proceso de Investigación.* México: Trillas.

Rubén, A. (2006). El abordaje etnográfico en la investigación social. En I. Vasilachis, *Estrategias de Investigación Cualitativa* (págs. 107-149). Barcelona, España: Gedisa S.A.

Sainz, R. (2008). *Diez años de reformas a la seguridad social en México.* México: Editorial Grupo Parlamentario del PRD .

Sandín, M. P. (2003). *Investigación Cualitativa en la Educación (Fundamentos y Tradiciones).* Barcelona, España: Editorial McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.U.

Sandoval, C. (2002). *Investigación Cualitativa.* Bogota, Colombia: ARFO Editores e Impresores LTDA.

Schettini, P., & Cortazzo, I. (2015). *Análisis de Datos Cualitativos en la Investigación Social.* Ciudad de la Plata, Argentina: Universidad de la Plata. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/49017/Documento_completo.pdf?sequence=1

Sierra, R. (2007). *Tesis Doctorales y Trabajos de Investigación Científica* (5ta. ed.). Madrid, España: Thomson Editores Spain Paraninfo, S.A.

Strauss, A., & Corbin, J. (2003). *Bases de la Investigación Cualitativa.* (E. Zimmerman, Trad.) Antioquia, Colombia: Universidad de Antioquia.

Swanson, J. M., & Chapman, L. (2003). Dentro de la Caja Negra: Asuntos Teóricos y metodológicos en la Realización de una Investigación Evaluativa con Enfoque Cualitativo. En J. Morse, *Asuntos Críticos en los Métodos de Investigación Cualitativa* (págs. 81-113). Antioquia, Colombia: Universidad de Antioquia.

Tamayo y Tamayo, M. (1999). *El Proceso de la Investigación Científica.* México D.F, México: Limusa.

Taylor, S., & Bodgan, R. (1987). Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación. España: Paidos.

Terry, G. R., & Franklin, S. G. (1986). *Principios de Administración* (2da. ed.). (A. V. Walls, Trad.) México: Compañía Editorial Continental, S.A de C.V.

Thomson, j. (2004). Transdisciplinariedad: Discurso, Integración y Evaluación. En L. Carrizo, M. Espina, & J. Klein, *Transdisciplinariedad y Complejidad en el Aálisis Social* (págs. 30-44). Francia: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

Tripp-Reimer, T., Sorofman, B., Peters, J., & Waterman, J. (2003). Equipos de Investigación: Posibilidades y Defectos de la Investigación Cualitativa Colaborativa. En J. Morse, *Asuntos Críticos en los Métodos de Investigación Cualitativa* (págs. 371-386). Antioquia, Colombia: Universidad de Antioquia.

Valdés, L. A. (2002). *La Re-Evolución Empresarial del Siglo XXI.* Bogota, Colombia: Norma.

Valhondo, D. (2003). *Gestión del Conocimiento. Del Mito a la Realidad.* Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

More Books!

yes I want morebooks!

Buy your books fast and straightforward online - at one of the world's fastest growing online book stores! Environmentally sound due to Print-on-Demand technologies.

Buy your books online at

www.get-morebooks.com

¡Compre sus libros rápido y directo en internet, en una de las librerías en línea con mayor crecimiento en el mundo! Producción que protege el medio ambiente a través de las tecnologías de impresión bajo demanda.

Compre sus libros online en

www.morebooks.es

OmniScriptum Marketing DEU GmbH
Bahnhofstr. 28
D - 66111 Saarbrücken
Telefax: +49 681 93 81 567-9

info@omniscriptum.com
www.omniscriptum.com

OMNIScriptum